

**KAJIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI ONLINE DI INDONESIA
(Studi Kasus Penipuan Di Toko Online)**

SKRIPSI



**Oleh:
Aan Dwi Nur Hidayah
NIM. 23011094**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM DARUL ULUM
LAMONGAN
2025**

**KAJIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
TRANSAKSI ONLINE DI INDONESIA
(Studi Kasus Penipuan Di Toko Online)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Darul Ulum Lamongan



Oleh:

Aan Dwi Nur Hidayah

NIM. 23011094

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM DARUL ULUM
LAMONGAN
2025**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

**KAJIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE
DI INDONESIA**

(Studi Kasus Penipuan Di Toko Online)

Oleh:

Aan Dwi Nur Hidayah

NIM: 23011094

Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Hukum

Lamongan, 12 Agustus 2025

PEMBIMBING I,

PEMBIMBING II

Dr. Hj. Siti Afiyah, S. H., M. H.
NIDN. 07010221

Moh. Hudi, S.H., M.H.
NIP. 18010448

LEMBAR PENGESAHAN

KAJIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE DI INDONESIA (Studi Kasus Penipuan Di Toko Online)

Oleh:
Aan Dwi Nur Hidayah
NIM: 23011094

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Pada tanggal, 12 Agustus 2025

Tim Penguji Skripsi

Penguji I

Dr. Hj. Siti Afiyah, S. H., M. H.

Penguji II

Rusydi, S.H., M.H.

**Mengetahui,
Dekan Fakultas hukum**

Dr. Hj. Siti Afiyah, S.H., M.H.
NIDN. 07010221

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aan Dwi Nur hidayah
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 23011094
Fakultas : Hukum
Jurusan/ Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan bahwa karya tulis ilmiah/ Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan karya tulis ilmiah ini belum pernah diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Program Strata Satu Ilmu Hukum (S.H.) pada Fakultas Hukum Universitas Islam Darul Ulum (UNISDA) Lamongan maupun Perguruan Tinggi lain. Semua keterangan, informasi atau bahan-bahan hukum yang dimuat dalam skripsi ini yang berasal dari penulis lain, baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dalam *footnote* dan Daftar Pustaka, serta semua isi Skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya sebagai penulis.

Lamongan, 12 Agustus 2025
Penulis,

Aan Dwi Nur Hidayah
NIM. 23011094

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Kajian Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online Di Indonesia”** sesuai waktu yang direncanakan.

Salawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Beliau merupakan tokoh revolusioner dunia yang telah berhasil merevolusi jahiliyah, yang nista menuju peradaban islamiah yang sentosa.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit datang hambatan dan kesulitan yang membentang. Namun adanya bantuan yang berupa bimbingan ataupun petunjuk dari berbagai pihak, akhirnya penulis mampu menyelesaikan proses ini dan juga untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Islam Darul Ulum Lamongan.

Keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor UNISDA, Bpk Hafidz Nasrullah. SE., MM. Lamongan.
2. Dekan Fakultas Hukum Sekaligus Pembimbing I UNISDA Lamongan, Ibu Dr. Siti Afiyah, S.H., M.H., yang telah memberikan kesempatan dan persetujuan menulis skripsi ini.
3. Ketua Jurusan/Program Studi (Prodi) Ilmu Hukum sekaligus sebagai Pembimbing II, Moh. Hudi . SH., MH. atas saran dan nasihatnya membantu saya menyempurnakan judul skripsi yang saya ajukan.
4. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Hukum UNISDA Lamongan, yang telah memberikan ilmunya, sehingga bermanfaat bagi saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Karyawan-karyawati Unisda Lamongan, khususnya staf administrasi Fakultas Hukum yang telah memberikan pelayanan dengan baik, sehingga membantu apa yang saya perlukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada Bapak, Emak, Mbak, Mihrimah, dan Ahok, serta seluruh keluarga saya yang dengan penuh pengertian memberikan dorongan moral, sehingga membuat saya semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Kepada seluruh Team Hore saya, Juara Food, Chickenoya, dan Katha Tjuan yang selalu mau saya repotkan diluar job description mereka.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum UNISDA, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, dengan penuh toleransi dan yang telah menyemangati saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala jerih payah yang telah diberikan kepada penulis dicatat sebagai amal baik, yang akan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari, bahwa penyajian dan penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu, diperlukan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menambah kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi mahasiswa jurusan Ilmu Hukum agar dapat menjadi sumbangsih dalam dunia pendidikan khususnya Program Studi Ilmu Hukum

Lamongan, 12 Agustus 2025

Penulis,

Aan Dwi Nur Hidayah

NIM. 23011094

**KAJIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE
DI INDONESIA
(Studi Kasus Penipuan Di Toko Online)**

ABSTRAK

Artikel ini mengkaji perlindungan hukum konsumen dalam transaksi daring di Indonesia, dengan fokus pada kasus penipuan yang terjadi di toko daring. Dengan menggunakan metode yuridis normatif, penelitian ini mengeksplorasi kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen, termasuk peraturan perundang-undangan yang relevan, dan menganalisis implementasinya dalam menangani penipuan daring.

Penelitian ini menyoroti tantangan yang dihadapi konsumen dalam memperoleh keadilan dan kesenjangan dalam mekanisme penegakan hukum. Temuan penelitian menggarisbawahi perlunya penguatan langkah-langkah regulasi dan peningkatan kesadaran konsumen untuk mendorong pasar digital yang lebih aman di Indonesia.

Lebih lanjut, penelitian ini mengevaluasi peran lembaga pemerintah, platform e-commerce, dan organisasi advokasi konsumen dalam memitigasi penipuan daring. Dengan menganalisis studi kasus tertentu, artikel ini mengidentifikasi isu-isu yang berulang seperti pengawasan yang tidak memadai, kurangnya akuntabilitas, dan terbatasnya akses ke mekanisme penyelesaian sengketa. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kebijakan hukum dan upaya kolaboratif di antara para pemangku kepentingan untuk memastikan perlindungan yang komprehensif bagi konsumen di era digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi Daring, Penipuan, Kerangka Hukum.

**STUDY OF CONSUMER PROTECTION IN ONLINE TRANSACTIONS
IN INDONESIA
(A CASE STUDY OF ONLINE STORE FRAUD)**

ABSTRACT

This article examines the legal protection of consumers in online transactions in Indonesia, focusing on cases of fraud occurring in online stores. Using a normative juridical method, the Studi explores the legal framework governing consumer protection, including the relevant laws and regulations, and analyzes their implementation in addressing online fraud.

The research highlights the challenges faced by consumers in obtaining justice and the gaps in legal enforcement mechanisms. The findings underscore the need for strengthening regulatory measures and enhancing consumer awareness to foster a safer digital marketplace in Indonesia.

Furthermore, this Studi evaluates the role of government institutions, e-commerce platforms, and consumer advocacy organizations in mitigating online fraud. By analyzing specific case studies, the article identifies recurring issues such as inadequate supervision, lack of accountability, and limited access to dispute resolution mechanisms. Recommendations are provided to improve legal policies and collaborative efforts among stakeholders to ensure comprehensive protection for consumers in the digital era.

Keywords: *Consumer Protection, Online Transactions, Fraud, Legal Framework.*

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Ketika kepercayaan dijual murah di pasar maya,
hukum harus berdiri tegak menjaga nilainya. Sebab tanpa keadilan,
transaksi hanyalah tipu daya berkedok niaga."

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah	6
1.3.Tujuan Penelitian	6
1.4.Manfaat Penelitian.	6
1.5.Originalitas Penelitian.....	7
1.6.Metode Penelitian.....	8
1.7.Sistematika Penulisan.....	12
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN	14
2.1. Pengertian dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	14
2.1.1. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha	15
2.2. Perlindungan Hukum	18
2.2.1. Peran Pemerintah dan Lembaga Terkait dalam Perlindungan Konsumen.	18
2.3. Tinjauan Umum tentang transaksi	22
2.3.1. Pengertian dan Unsur-Unsur Transaksi	22
2.3.2. Jenis-Jenis Transaksi dalam Kegiatan Ekonomi.....	24
2.4. Aspek Hukum dalam Pelaksanaan Transaksi.	25
2.4.1. Dasar Hukum Transaksi	26
2.4.2. Bentuk dan Jenis Transaksi Berdasarkan Hukum	26
2.4.3. Subjek dan Objek Hukum Transaksi	27

2.5. Perlindungan Hukum bagi Para Pihak.....	28
2.5.1. Aspek Hukum Pembuktian Transaksi	29
2.5.2. Aspek Hukum dalam Transaksi Digital.....	29
2.5.3. Sanksi Hukum atas Pelanggaran Transaksi	30
BAB III PERTANGGUNG JAWABAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ..	46
3.1. Pertanggung Jawaban Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online yang dilakukan melalui toko-toko online.	46
3.2. Strategi Yang Dapat Diterapkan Untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online Di Toko-Toko Online	54
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	64
4.1. Kesimpulan.....	64
4.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pesatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia telah mengubah cara masyarakat bertransaksi. *Platform* daring memberikan kemudahan dan aksesibilitas, tetapi juga menimbulkan tantangan yang signifikan, terutama dalam hal hak dan perlindungan konsumen. Masalah yang umum terjadi meliputi penipuan, iklan yang menyesatkan, produk cacat, pelanggaran privasi data, dan kurangnya jalan keluar untuk menyelesaikan sengketa. Perkembangan teknologi informasi dari tahun ke tahun sangatlah pesat, pada era sekarang, mengakibatkan seseorang dengan mudah melakukan berbagai macam hal, tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Internet merupakan salah satu wujud nyata dari perkembangan teknologi informasi, yaitu hampir separuh dari populasi manusia di dunia merupakan pengguna aktif internet, bahkan Indonesia termasuk peringkat ke 6 (enam) sebagai negara dengan jumlah pengguna internet terbanyak di dunia, dengan 132 (seratus tiga puluh dua) juta pengguna.¹ Banyak masyarakat yang melakukan transaksi jual beli melalui media online, membuat perputaran uang yang terjadi begitu cepat dan banyak, mengakibatkan banyak dari penjual yang menjajakan dagangannya melalui media online, dan hal itu bisa mengakibatkan berbagai

¹ Permana, A. Y., dan Kholil, M, Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online di Indonesia. *Jurnal Privat Law* , 7 (1), 2018.h.60-67.

macam permasalahan mulai dari kestabilan ekonomi sampai perbuatan melawan hukum.²

Meskipun telah ada kerangka hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), penegakan dan implementasinya masih belum konsisten. Penelitian ini berupaya menganalisis tantangan tersebut dari perspektif hukum dan mengusulkan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan konsumen di pasar digital. Namun dalam kenyataannya, penyimpangan hak dan kewajiban yang menyebabkan ketidakadilan terhadap konsumen sering terjadi, maka perlindungan konsumen dibutuhkan untuk “memberikan perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.³ Adanya ketidaksesuaian barang yang dibeli konsumen melalui transaksi online oleh penjual, sering diabaikan oleh pihak-pihak terutama oleh pemerintah, yang dalam hal ini diberikan otoritas untuk menegakkan undang-undang terkait perlindungan konsumen.

Perkembangan teknologi informatika telah merubah semua aspek, hal-hal dulu dikerjakan melalui mekanisme manual menjadi serba online. Termasuk transaksi jual beli secara masif juga melalui mekanisme online. Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi internet untuk melakukan transaksi online mempunyai dampak negatif pada konsumen. Mengingat pembelian melalui transaksi online

² Ibid

³ Muhamad, *L. F.*, dan Rilvani, *E.*, Systematic Review: Perlindungan Konsumen Transaksi Online. *Science and Education*, 8 (40), 2021

dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen yang tidak bertatap muka secara langsung serta tidak saling mengenal dengan kata lain transaksi online dilakukan atas rasa kepercayaan dari para pihak, permasalahan yang dapat terjadi pada transaksi online antara lain, yaitu bahwa kualitas barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha, waktu pengiriman tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati.⁴

Berdasarkan data yang dihimpun Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo) dari 2017 hingga 2024 terdapat 405.000 laporan penipuan transaksi online. Sebanyak 13,1% penipuan terjadi di sektor *e-commerce* pada 2023.⁵ Terjadinya penipuan online, pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasanya secara online kerap mencantumkan kontrak baku, sehingga memunculkan daya tawar yang *asimetris (unequal bargaining power)*. Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentu sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁶

Upaya perlindungan konsumen, dengan UU No.8 Tahun 1999 mengatur perlindungan konsumen dengan prinsip manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum dan UU No. 1 Tahun 2024 adalah Perubahan Kedua UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), UU ini mencakup pengaturan lebih rinci terkait pemutusan

⁴ Ardianto, *Rifan A. N. J. M. H. F.*, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum*, vol. 8, no. 02(30), 2015

⁵ <https://nasional.sindonews.com/read/1419745/13/kemenkominfo-catat-405000-laporan-penipuan-transaksi-online-sepanjang-2017-2024-1721524077>, diunduh pada tanggal 27 Januari 2025

⁶ Ardianto, Op.Cit.

akses, identitas digital, perlindungan konsumen digital, dan perlindungan kebebasan berekspresi yang kini lebih jelas dibanding UU sebelumnya, ternyata tidak membuat konsumen benar-benar terlindungi, dengan masih banyaknya kasus-kasus tertipunya konsumen yang melakukan transaksi secara online. Penguatan penegakan hukum dalam bidang tersebut masih perlu ditingkatkan lagi, dan aspek penegakan hukum di Indonesia secara umum masih sangat lemah, penegakan hukum juga dapat diartikan “*the act of putting something such as a law into effect, the execution of the law, the carrying out of mandate or command* (Tindakan mengambil sesuatu sebagai efek hukum, menjalankan hukum, membawa keluar makna dari suatu perintah). Menurut pengertian di atas, idealisme *law enforcement agency* ketika dihadapkan oleh peraturan hukum yang ditegakkan, dituntut untuk menangkap makna terdalam dari peraturan itu, yang menurut Muladi, harus memahami secara benar jiwa hukum (*legal spirit*), terkait dengan berbagai dinamika yang terjadi dalam proses pembuatan per-undang-undangan (*law making process*)⁷ Dalam aspek perlindungan konsumen, juga menuntut adanya penegakan hukum UU Perlindungan konsumen secara ideal, sehingga konsumen yang merupakan bagian dari mata rantai dari suatu produksi tidak dirugikan.

Era digital meniscayakan semua aktifitas manual beralih ke sistem online. Infrastruktur dalam dunia online, dalam menciptakan suatu tatanan kehidupan yang tertib sebagaimana idealnya dalam negara hukum, juga harus terpenuhi. Secara empiris masih ditemukan banyak tidak hadirnya hukum dalam memberikan

⁷ . Anshori, A, Patologi Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Korupsi. Al-Jinayah: Jurnal Hukum Pidana Islam , 3 (2), 2017, h. 253-276.

perlindungan kepada mereka yang melakukan aktifitas dalam dunia maya (online), secara khusus adalah transaksi jual beli, dengan platform-platform yang tersedia. Hadirnya pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, idealnya tidak hanya menunggu suatu peristiwa masyarakat telah menjadi korban atas suatu produksi tertentu. Sebagaimana yang sudah dilakukan Kementerian Perdagangan melalui Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN) dalam keterangannya bahwa pemerintah memandang pentingnya program edukasi konsumen untuk diintegrasikan ke dalam dunia pendidikan. Program edukasi konsumen dapat dimulai dari pendidikan di tingkat sekolah dasar sampai perguruan tinggi sehingga internalisasi nilai-nilai perlindungan konsumen dapat dilakukan sejak usia dini. Ini sejalan dengan misi pemerintah dalam membentuk generasi yang cerdas dalam bertransaksi.⁸ Kegiatan semacam ini, seharusnya secara masif dilakukan, agar masyarakat menjadi cerdas sebagai konsumen.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, dalam rangka tugas akhir kuliah Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Darul Ulum (UNISDA), penulis mengangkat penelitian dengan judul “KAJIAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE DI INDONESIA”

⁸ <https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/anak-anak-dididik-menjadi-konsumen-cerdas> , diunduh pada tanggal 24 Mei 2024.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka terkait dengan perlindungan konsumen melalui mekanisme transaksi secara online, terdapat dua rumusan masalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online yang dilakukan melalui toko online?
2. Apa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi online di toko online?

1.3. Tujuan Penelitian

Secara garis besarnya, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan dalam rumusan masalah, yaitu :

- 1) Untuk mengetahui dan mengkaji konsepsi tentang perlindungan konsumen dalam transaksi online melalui toko online.
- 2) Untuk mengetahui dan mengkaji strategi yang bisa diterapkan dalam meningkatkan perlindungan konsumen melalui media toko online

1.4. Manfaat Penelitian.

Dari hasil penelitian skripsi ini, nantinya diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a) Manfaat Teoritis

Sebagai sarana mencari ilmu pengetahuan hukum untuk dapat menunjang kemampuan peneliti dalam mengkaji peraturan perundang-undangan terkait konsep perlindungan hukum konsumen dan transaksi

online. Menambah pengetahuan bagi masyarakat umumnya dan bagi peneliti khususnya terhadap pengaturan konsep perlindungan konsumen dan transaksi online, kemudian agar dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada para penegak hukum bagaimana menegakkan undang-undang perlindungan konsumen dan pengaturan transaksi online, dan juga memberi masukan kepada pelaku usaha dan masyarakat konsumen untuk menjadi yang cerdas dan patuh kepada hukum.

1.5. Originalitas Penelitian

- 1) "Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha E-Commerce dalam Menjamin Keamanan Konsumen"
- 2) "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Marketplace di Indonesia"
- 3) "Analisis Hukum Terhadap Sengketa Konsumen dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen"

No	Judul Skripsi	Fokus utama	Penulis/PT/Tahun	Objek Kajian	Pendekatan Hukum	Perbedaan dengan Judu
1	Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha E-Commerce	Tanggung jawab pelaku usaha	Dinda Ratna/UI/2022	Pelaku usaha e-commerce	Yuridis normatif	Fokus pada pelaku usaha, bukan perlindungan konsume

						n secara umum
2	Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Marketplace di Indonesia	Perlindungan hukum konsumen	Ahmad Fauzi/UGM/2023	Marketplace seperti Tokopedia, Shopee	Yuridis empiris dan normatif	Lebih spesifik pada platform marketplace
3	Analisis Hukum Terhadap Sengketa Konsumen dalam Transaksi Elektronik	Penyelesaian sengketa konsumen	Siti Aisyah/Universitas Airlangga/2021	Kasus sengketa online	Analisis kasus berdasarkan Undang-Undang	Fokus pada sengketa, bukan perlindungan konsumen secara menyeluruh

1.6. Metode Penelitian

Metodologi berasal dari kata “metode yang berarti “jalan ke”, dan biasanya dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan sebagai suatu tipe penulisan yang dipergunakan dalam penelitian dan penilaian atau suatu teknik yang umum bagi ilmu pengetahuan, atau cara untuk melaksanakan suatu prosedur.⁹

Soerjono Soekanto juga menyatakan bahwa : “Penelitian merupakan suatu kegiatan karya ilmiah yang berkaitan dengan analisis konstruksi yang dilaksanakan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Metodologis berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu. Sistematis adalah berdasarkan suatu

⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1981, h.5

alasan, sedangkan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu karangan tertentu.¹⁰

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif, Suatu analisis yuridis normatif pada hakikatnya menekankan pada metode deduktif sebagai pegangan utama dan metode induktif sebagai tata kerja penunjang. Analisis normatif terutama mempergunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber data penelitiannya.¹¹ Penelitian yuridis normative ini menggunakan Pendekatan undang-undang menurut Peter Mahmud Marzuki, dalam Mukti Fazar dan Yulianto Ahmad¹² adalah, pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang regulasi yang bersangkutan paut dengan permasalahan yang sedang ditangani. Pendekatan Perundang-undangan adalah pendekatan dengan menggunakan legislasi dan regulasi”

Pendekatan undang-undang ini digunakan untuk menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen baik dalam UU Perlindungan Kosumen, UU ITE dan peraturan turunan lainnya.

Selanjutnya Soerjono Soekanto, mengemukakan “oleh karena penelitian merupakan suatu sarana (ilmiah) bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan

¹⁰ Ibid, h.42

¹¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, h.166.

¹² Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, h. 157.

teknologi, maka metodologi penelitian yang diterapkan harus senantiasa disesuaikan dengan ilmu pengetahuan yang menjadi induknya”¹³.

Dengan mendasarkan pada pandangan para pakar hukum tersebut di atas, dan dengan mengingat jenis penelitian hukum yang ada serta tujuan penelitian, maka dalam penulisan ini, metode yang digunakan mengikuti metode dalam penelitian hukum normatif, dalam arti meneliti bahan-bahan hukum melalui penelitian kepustakaan.

1) Pendekatan masalah

Bertitik tolak dari pemilihan metode penelitian normatif tersebut, maka pendekatan masalah dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) ini dilakukan untuk meneliti aturan-aturan yang relevan dengan pokok permasalahan atau isu hukum yang dikemukakan¹⁴. Dalam hal ini berkaitan dengan masalah bantuan hukum terhadap terdakwa yang tidak mampu secara finansial.

2) Bahan-bahan hukum

Dalam penulisan ini bahan hukum yang dipergunakan untuk membahas masalah atau isu hukum yang dikemukakan adalah bahan primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer, antara lain peraturan perundang-undangan,

¹³ Ibid. .

¹⁴ Ibid. . , h. 93.

- a) Undang-Undang Dasar 1945;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE);
- d) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Mengatur Pembaruan dan Tambahn ketentuan dalam UU ITE;
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan;

Kemudian bahan hukum sekunder, yaitu karya-karya ilmiah para sarjana yang terdapat dalam buku-buku literatur, jurnal-jurnal ilmiah atau hasil penelitian ilmiah terdahulu yang berkaitan erat dengan pokok permasalahan atau isu hukum yang dikemukakan.

3) Metode pengumpulan bahan hukum

Metode yang digunakan dalam pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan dengan mengadakan penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu dengan cara mencari dan menemukan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan, dan penelusuran infromasi bahan hokum melalui internet yang terkait dengan isu hukum yang dibahas.

4) Pengolahan dan analisis bahan hukum

Bahan-bahan hukum yang sudah terkumpul melalui penelitian kepustakaan, kemudian diolah dan dianalisis dengan cara mempelajari,

mengutip pasal-pasal atau norma-norma undang-undang yang berkaitan dengan permasalahan, kemudian pendapat atau pandangan para pakar hukum yang terdapat dalam buku-buku literatur atau dalam jurnal ilmiah dikutip untuk dijadikan dasar pijakan guna menjawab dan memecahkan pokok permasalahan penelitian.

1.7. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dari 4 (empat) bab, yang secara garis besar sistematika penulisannya dapat dipaparkan sebagai berikut :

BAB I: merupakan pendahuluan berisi uraian mengenai latar belakang masalah, yang di dalamnya berisi uraian permasalahan-permasalahan yang dikaji, kemudian permasalahan tersebut dituangkan dalam rumusan masalah. Selanjutnya penjelasan judul diberikan untuk menyamakan pandangan terkait istilah yang digunakan, sedangkan tujuan penelitian dirumuskan dengan merujuk pada rumusan masalah yang ada. Metode penelitian, di dalamnya diuraikan pendekatan masalah yang digunakan, bahan-bahan hukum digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan bahan hukum. Bab kesatu ini ditutupkan dengan sistematika penulisan.

BAB II: membahas mengenai konsepsi tentang perlindungan hukum, tinjauan umum perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang transaksi dan tinjauan umum pertanggung jawaban produsen terhadap konsumen.

BAB III: Mengkaji konsepsi tentang perlindungan konsumen dalam transaksi online melalui toko-toko online dan membahas strategi yang bisa

diterapkan dalam meningkatkan perlindungan konsumen melalui media toko online

BAB IV: Merupakan penutup berisi simpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian.

BAB II

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN

2.1. Pengertian dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam sistem hukum ekonomi yang adil dan berkelanjutan. Secara umum, perlindungan konsumen dapat dipahami sebagai segala upaya yang ditujukan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa yang aman, nyaman, dan sesuai dengan standar mutu yang dijanjikan.

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Ini mencerminkan bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menciptakan sistem perlindungan hukum yang menyeluruh bagi masyarakat sebagai pengguna produk barang dan jasa.

Secara yuridis dan sosiologis, perlindungan konsumen menjadi semakin penting mengingat hubungan antara pelaku usaha dan konsumen umumnya bersifat tidak seimbang. Konsumen berada pada posisi yang lemah, terutama dalam hal informasi, kekuatan tawar, dan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen bukan hanya untuk mencegah kerugian, tetapi juga mewujudkan

keadilan dan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

Menurut Az. Nasution, tujuan utama dari perlindungan konsumen mencakup lima hal penting, yaitu:

- a) mencegah kerugian konsumen,
- b) memberikan pendidikan konsumen,
- c) menciptakan sistem perdagangan yang sehat,
- d) meningkatkan tanggung jawab pelaku usaha, dan
- e) memperkuat kesadaran hukum masyarakat.¹⁵

Selain itu, perlindungan konsumen juga bertujuan untuk membangun budaya konsumsi yang cerdas dan kritis di tengah masyarakat. Konsumen diharapkan mampu menilai dan memilih produk yang aman serta memahami hak dan kewajiban mereka sebagai bagian dari sistem ekonomi yang dinamis.

Melalui penguatan regulasi dan edukasi konsumen, perlindungan konsumen juga mendukung terciptanya pasar yang transparan dan efisien, di mana persaingan usaha berjalan secara sehat dan produsen terdorong untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan.

2.1.1. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha bersifat timbal balik, di mana

¹⁵ Nasution, A. Z, Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar . Jakarta: Diadit Media, 2006, h. 25.

masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan. Tujuan pengaturan ini adalah untuk menciptakan keseimbangan dalam transaksi ekonomi, mencegah praktik bisnis yang merugikan, serta menjamin kepastian hukum dalam aktivitas jual beli barang dan/atau jasa.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain meliputi:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan 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 keluhannya;
- e) Hak atas advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara layak;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai;

- i) Hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki hak untuk mendapat pembayaran atau imbalan yang layak atas barang dan/atau jasa yang diberikan, serta untuk melakukan pembelaan hukum apabila dirugikan oleh konsumen secara tidak sah. Namun demikian, hak ini dibarengi dengan sejumlah kewajiban penting sebagaimana diatur dalam Pasal 7, yaitu:

- a) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa;
- b) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan;
- c) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan/atau jasa;
- d) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian yang ditimbulkan dari penggunaan barang dan/atau jasa.

Menurut Az. Nasution, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha adalah dua sisi yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem ekonomi modern. Apabila salah satu pihak melanggar, maka sistem kepercayaan dalam pasar akan rusak. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen tidak hanya mencegah pelanggaran, tetapi juga mendidik semua pihak agar lebih bertanggung jawab.¹⁶

¹⁶ Ibid., h . 58.

2.2. Perlindungan Hukum

2.2.1. Peran Pemerintah dan Lembaga Terkait dalam Perlindungan

Konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab bersama antara pelaku usaha, masyarakat, dan pemerintah. Namun, pemerintah memiliki peran strategis sebagai regulator, fasilitator, sekaligus pengawas untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi secara adil dan proporsional. Peran pemerintah ini dijabarkan melalui kebijakan publik, penyusunan peraturan perundang-undangan, pembentukan lembaga perlindungan konsumen, serta pengawasan terhadap praktik perdagangan dan jasa.

Pemerintah, melalui Kementerian Perdagangan, secara langsung bertugas menyusun regulasi perlindungan konsumen, melakukan pembinaan terhadap pelaku usaha, dan meningkatkan kesadaran konsumen. Selain itu, pemerintah juga membentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sebagai lembaga independen yang berfungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya perlindungan konsumen serta menerima pengaduan masyarakat.¹⁷

Selain BPKN, terdapat pula Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang dibentuk oleh masyarakat dan

¹⁷ Gultom, F, Hukum Perlindungan Konsumen , Jakarta: Sinar Grafika.2014.h.65-66

diakui secara hukum untuk membantu konsumen, terutama dalam hal mediasi, edukasi, dan *advokasi*.¹⁸ Peran LPKSM semakin penting mengingat keterbatasan jangkauan pemerintah dalam menyelesaikan semua sengketa konsumen secara langsung.

Sistem peradilan juga menjadi instrumen penting. Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pemerintah menyediakan forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang bersifat cepat, murah, dan tidak memihak.¹⁹ BPSK dibentuk berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan berfungsi menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui *mediasi, konsiliasi, atau arbitrase*.

Peran strategis lainnya adalah pengawasan terhadap produk dan jasa yang beredar di pasar. Pemerintah melalui berbagai lembaga teknis seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) juga menjalankan fungsi perlindungan konsumen sektor spesifik²⁰.

Dengan sinergi antar lembaga, pemerintah berupaya menciptakan ekosistem ekonomi yang berkeadilan, sehat, dan transparan, sehingga

¹⁸ Tarsisius, K., Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Teori dan Praktik, Yogyakarta: Deepublish, 2021.h.145-147

¹⁹ Ibid..h.148-150

²⁰ Nugroho, R., Public Policy: Dinamika Kebijakan Perlindungan Konsumen di Era Global , Jakarta: Elex Media Komputindo.2019, h.212-218

konsumen dapat menikmati haknya tanpa dirugikan oleh praktik usaha yang tidak bertanggung jawab.

Dalam sistem negara hukum, prinsip dasar yang melandasi perlindungan terhadap hak-hak warga negara adalah supremasi hukum (*rule of law*). Prinsip ini menegaskan bahwa semua tindakan, baik oleh warga negara maupun oleh negara, harus tunduk pada hukum yang berlaku. Lembaga penegak hukum memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa hukum tidak hanya menjadi teks, tetapi juga dijalankan secara adil, tegas, dan menjamin rasa aman bagi masyarakat. Lembaga penegak hukum di Indonesia terdiri dari berbagai institusi seperti kepolisian, kejaksaan, pengadilan, dan Komnas HAM, masing-masing memiliki tugas dan fungsi yang berbeda namun saling melengkapi. Prinsip utama yang mendasari peran lembaga-lembaga ini adalah legalitas, keadilan, akuntabilitas, dan imparsialitas.

Kepolisian Negara Republik Indonesia, misalnya, bertugas untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian. Prinsip perlindungan oleh kepolisian meliputi preventif (pencegahan) dan represif (penindakan) terhadap pelanggaran hukum.

Sementara itu, kejaksaan berperan sebagai institusi penuntut umum dan pengacara negara. Peran penting kejaksaan dalam

memberikan perlindungan hukum terlihat dalam proses penuntutan pidana dan penanganan perkara yang berkaitan dengan kepentingan umum. Menurut Sigid Suseno, jaksa memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa hukum ditegakkan secara objektif dan tidak diskriminatif.²¹

Pengadilan, sebagai institusi yudisial, berfungsi untuk menyelesaikan sengketa secara adil berdasarkan hukum yang berlaku. Prinsip peradilan yang bebas dan tidak memihak menjadi kunci utama dalam menjamin perlindungan hukum yang efektif. Dalam hal ini, peran hakim sangat penting dalam menafsirkan hukum secara progresif demi keadilan substantif.

Selain lembaga konvensional tersebut, Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) juga menjadi bagian penting dari sistem perlindungan. Komnas HAM bertugas menyelidiki, memantau, dan memberi rekomendasi atas kasus-kasus pelanggaran HAM. Peran Komnas HAM didasarkan pada prinsip partisipasi, non-diskriminasi, dan penghormatan terhadap martabat manusia.

Dengan demikian, seluruh lembaga penegak hukum diharapkan bekerja berdasarkan prinsip integritas, transparansi, dan profesionalisme untuk menciptakan sistem hukum yang berpihak pada keadilan dan hak asasi manusia.

²¹ Suseno, S, *Hukum Acara Pidana dan Perlindungan HAM* . Jakarta: Rineka Cipta, 2010, h. 45.

2.3. Tinjauan Umum tentang transaksi

2.3.1. Pengertian dan Unsur-Unsur Transaksi

Transaksi merupakan salah satu konsep fundamental dalam kegiatan hukum perdata dan aktivitas ekonomi. Secara umum, transaksi dapat diartikan sebagai suatu perbuatan hukum yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang menimbulkan, mengubah, atau menghapuskan hak dan kewajiban antara para pihak. Dalam konteks hukum perdata maupun kegiatan bisnis, transaksi adalah inti dari hubungan hukum dan komersial yang mendasari perjanjian maupun kontrak antara para pelaku.²² Dalam kehidupan sosial dan ekonomi, transaksi merupakan kegiatan hukum yang paling mendasar. Dalam hukum perdata, transaksi dapat dipahami sebagai suatu perbuatan hukum yang dilakukan oleh satu pihak atau lebih, dengan maksud untuk menimbulkan, mengubah, atau menghapuskan hak dan kewajiban.²³ Secara yuridis, transaksi berkaitan erat dengan asas kebebasan berkontrak yang dijamin oleh Pasal 1338 KUHPperdata. Artinya, selama tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum, para pihak bebas menentukan isi dan bentuk dari transaksi mereka. Namun demikian, agar suatu transaksi dapat dianggap sah dan mengikat secara hukum, ia harus memenuhi unsur-

²² Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.2018.h.1-2

²³ Ibid.

unsur tertentu yang secara umum diakui dalam doktrin dan praktik hukum.²⁴

Transaksi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, baik secara lisan maupun tertulis, dan dapat berkaitan dengan jual beli, sewa-menyewa, pemberian jasa, maupun kegiatan finansial lainnya. Esensi dari transaksi terletak pada adanya kesepakatan yang sah antara para pihak serta objek transaksi yang dapat diperjualbelikan atau dialihkan secara hukum.²⁵

Dalam hukum, suatu transaksi memiliki beberapa unsur penting, yaitu:

- a) Subjek Hukum (Para Pihak): Transaksi harus dilakukan oleh subjek hukum yang cakap bertindak secara hukum, baik individu maupun badan hukum. Ketidackakapan hukum salah satu pihak dapat menyebabkan transaksi menjadi batal atau dapat dibatalkan.²⁶
- b) Objek Transaksi: Merupakan barang atau jasa yang menjadi pokok transaksi. Objek ini harus jelas, halal, dan tidak bertentangan dengan hukum atau kesusilaan.²⁷

²⁴ Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung: Mandar Maju, 2000, h.87

²⁵ Sutan Remy Sjahdeini., *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian*, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2009, h.45

²⁶ R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Bandung: Binacipta, 1991, h.110-111

²⁷ Munir Fuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014, h.78

- c) Kesepakatan (Consensus): Kesepakatan antara para pihak adalah unsur inti dalam sebuah transaksi. Kesepakatan ini harus bebas dari paksaan, penipuan, atau kekhilafan.²⁸
- d) Tujuan Hukum yang Sah: Transaksi harus memiliki tujuan yang sesuai dengan hukum. Jika tujuan dari suatu transaksi bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, maka transaksi tersebut batal demi hukum.²⁹
- e) Kausa yang Halal: Kausa atau alasan hukum dari suatu transaksi harus dapat diterima secara hukum. Jika kausa transaksi tidak halal, misalnya untuk melakukan perbuatan melawan hukum, maka transaksi menjadi tidak sah.³⁰

Dengan memahami pengertian dan unsur-unsur transaksi secara tepat, maka para pihak yang melakukan perjanjian atau kegiatan hukum lainnya dapat memastikan bahwa hubungan hukum yang dibentuknya sah dan memiliki kekuatan hukum mengikat.

2.3.2. Jenis-Jenis Transaksi dalam Kegiatan Ekonomi

Transaksi dalam kegiatan ekonomi merupakan elemen penting dalam dinamika perekonomian masyarakat. Transaksi ekonomi adalah proses pertukaran yang melibatkan dua pihak atau lebih, di mana terjadi alih kepemilikan barang, jasa, maupun aset keuangan dengan nilai tertentu. Transaksi ini mencerminkan aktivitas ekonomi nyata dalam

²⁸ Subekti., *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2008, h.3-4

²⁹ Purwahid Patrik, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Bandung: Mandar Maju, 2000, h.95

³⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001, h.135-136.

masyarakat dan menjadi indikator penting dalam perputaran ekonomi, baik dalam skala mikro maupun makro.

Secara umum, jenis-jenis transaksi dalam kegiatan ekonomi dapat diklasifikasikan berdasarkan berbagai aspek, seperti bentuk barang/jasa yang ditransaksikan, pelaku yang terlibat, maupun metode pembayaran yang digunakan. Penjelasan berikut akan menguraikan klasifikasi tersebut secara deskriptif dan sistematis.

- a) Transaksi Barang
- b) Transaksi Jasa
- c) Transaksi Keuangan
- d) Transaksi Digital atau Elektronik
- e) Transaksi Domestik dan Internasional
- f) Transaksi Tunai dan Kredit
- g) Transaksi Pemerintah (Publik)

2.4. Aspek Hukum dalam Pelaksanaan Transaksi.

Dalam kehidupan ekonomi modern, pelaksanaan transaksi tidak semata-mata dilihat dari sisi ekonomi, tetapi juga harus memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Setiap transaksi, baik yang dilakukan oleh individu, badan usaha, maupun instansi pemerintah, melibatkan hak dan kewajiban para pihak yang harus dilindungi oleh hukum. Oleh karena itu, aspek hukum dalam pelaksanaan transaksi menjadi elemen penting untuk menjamin keabsahan, keadilan, dan kepastian hukum bagi para pelaku transaksi.

Aspek hukum ini mencakup seperangkat aturan yang mengatur bagaimana suatu transaksi dapat dilakukan secara sah, mengikat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Tanpa aspek hukum yang jelas, transaksi dapat menimbulkan sengketa, penyalahgunaan hak, hingga pelanggaran hukum yang berdampak luas bagi para pihak.

2.4.1. Dasar Hukum Transaksi

Transaksi dalam konteks hukum pada dasarnya adalah perbuatan hukum perdata, yaitu tindakan yang dilakukan oleh subjek hukum (individu atau badan hukum) yang bertujuan menimbulkan akibat hukum. Dalam hukum Indonesia, dasar hukum yang mengatur transaksi secara umum terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer). Pasal 1320 KUHPer menyebutkan bahwa suatu perjanjian (termasuk transaksi) harus memenuhi empat syarat sah:

- a) kesepakatan para pihak,
- b) kecakapan untuk membuat perikatan,
- c) suatu hal tertentu, dan
- d) suatu sebab yang halal.³¹

Apabila salah satu dari syarat tersebut tidak terpenuhi, maka transaksi dianggap cacat hukum atau bahkan batal demi hukum.

2.4.2. Bentuk dan Jenis Transaksi Berdasarkan Hukum

Secara yuridis, transaksi dapat berbentuk:

³¹ R. Subekti. , *Hukum Perjanjian* . Jakarta: Intermasa, 2004, h . 14.

- a) Lisan: transaksi sah meskipun tanpa bukti tertulis, namun sulit dibuktikan jika timbul sengketa.
- b) Tertulis: dapat berupa akta di bawah tangan maupun akta otentik. Transaksi dalam bentuk tertulis lebih kuat secara hukum karena memudahkan pembuktian.³²

Jenis transaksi yang lazim secara hukum di antaranya:

- a) Perjanjian jual beli,
- b) Perjanjian sewa menyewa,
- c) Perjanjian pinjam-meminjam,
- d) Perjanjian kerja sama, dan
- e) Perjanjian pembiayaan (leasing, kredit, dll).

Dalam praktiknya, bentuk dan jenis ini diatur lebih lanjut dalam peraturan sektoral atau undang-undang khusus seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU Perbankan.

2.4.3. Subjek dan Objek Hukum Transaksi

Subjek hukum adalah pihak yang melakukan transaksi, yaitu manusia atau badan hukum (perusahaan, koperasi, yayasan). Syarat utama subjek hukum adalah memiliki kecakapan hukum, artinya tidak berada dalam kondisi yang secara hukum dianggap tidak mampu, seperti di bawah umur, orang dalam pengampunan, atau wakil yang tidak sah.

³² Soeroso, R.. *Pengantar Ilmu Hukum* . Jakarta: Sinar Grafika, 2013, h. 88.

Objek hukum transaksi adalah segala sesuatu yang menjadi isi atau sasaran dari transaksi. Objek harus memenuhi syarat:

- a) dapat ditentukan jenisnya,
- b) dapat diserahkan/dialihkan,
- c) tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, atau ketertiban umum.³³

Sebagai contoh, transaksi narkoba tidak sah secara hukum karena objeknya bertentangan dengan hukum positif Indonesia.

2.5. Perlindungan Hukum bagi Para Pihak

Dalam pelaksanaan transaksi, para pihak berhak atas perlindungan hukum, baik dari risiko wanprestasi (ingkar janji), penipuan, maupun kerugian sepihak. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kerangka hukum bagi konsumen untuk mendapatkan informasi, keamanan, dan kompensasi jika dirugikan dalam transaksi.

Menurut Djumhana dan Djubaedillah, pelaku usaha juga memiliki perlindungan selama transaksi dilakukan sesuai peraturan dan tidak melanggar hak konsumen atau pihak lain.³⁴ Perlindungan hukum ini menciptakan keseimbangan antara kepentingan para pihak dalam transaksi.

³³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, h. 110.

³⁴ Djumhana, M., dan Djubaedillah, R., *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, h. 151.

2.5.1. Aspek Hukum Pembuktian Transaksi

Apabila terjadi sengketa dalam transaksi, aspek hukum pembuktian menjadi sangat penting. Dalam hukum acara perdata, pembuktian dilakukan dengan:

- a) Bukti tertulis (surat perjanjian, kwitansi, faktur),
- b) Saksi-saksi,
- c) Pengakuan para pihak,
- d) Persangkaan hukum, dan
- e) Sumpah.³⁵

Bukti tertulis memiliki kekuatan utama, terlebih jika berbentuk akta otentik yang dibuat di hadapan notaris. Oleh karena itu, untuk transaksi yang bernilai besar atau berisiko tinggi, sebaiknya dibuat secara tertulis dan dilegalisasi secara hukum.

2.5.2. Aspek Hukum dalam Transaksi Digital

Dalam era ekonomi digital, transaksi elektronik semakin dominan. Aspek hukum yang mengatur transaksi digital di Indonesia tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Pasal 5 UU ITE menyatakan bahwa dokumen elektronik dan tandatangan elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan

³⁵ Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.2005, h. 467.

dokumen konvensional selama memenuhi prinsip keaslian, integritas, dan dapat diakses.³⁶

Namun, tantangan hukum dalam transaksi digital meliputi:

- a) Keabsahan identitas para pihak,
- b) Perlindungan data pribadi,
- c) Sengketa lintas yurisdiksi,
- d) Validitas bukti elektronik.

Untuk itu, pelaku transaksi digital perlu memahami regulasi teknologi informasi dan menggunakan platform yang memiliki *legal compliance*.

2.5.3. Sanksi Hukum atas Pelanggaran Transaksi

Apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan hukum dalam transaksi (misalnya wanprestasi, penipuan, atau pelanggaran perjanjian), maka pihak yang dirugikan dapat menuntut penyelesaian melalui:

- a) Negosiasi atau mediasi,
- b) Pengadilan umum, atau
- c) Lembaga arbitrase.

Sanksi hukum dapat berupa ganti rugi, pembatalan perjanjian, hingga hukuman pidana tergantung pada bentuk pelanggaran. Misalnya, penipuan dalam transaksi dapat dijerat Pasal 378 KUHP tentang penipuan.

³⁶ Sutedi, A, Hukum Transaksi Elektronik . Jakarta: Sinar Grafika, 2011, h. 104.

2.6. Tinjauan Umum Pertanggung Jawaban Produsen terhadap Konsumen.

2.6.1. Konsep Pertanggungjawaban Produsen dalam Hukum Perlindungan Konsumen.

Dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia, produsen memegang peranan krusial sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab atas keamanan dan kualitas barang serta jasa yang mereka hasilkan dan edarkan ke masyarakat. Pertanggungjawaban produsen merupakan aspek fundamental dalam menjamin hak-hak konsumen agar terlindungi dari produk-produk yang membahayakan, menyesatkan, atau merugikan secara ekonomi maupun fisik.

Produsen, dalam pengertian hukum, adalah individu atau badan usaha yang menghasilkan, mengolah, atau mengemas suatu produk untuk kemudian dipasarkan kepada konsumen. Dalam hal ini, posisi produsen diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjelaskan bahwa pelaku usaha mencakup setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia.³⁷

Prinsip utama dari pertanggungjawaban produsen adalah bahwa setiap produk yang masuk ke pasar harus memenuhi standar keamanan, kelayakan konsumsi, serta kejelasan informasi bagi

³⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (3).

konsumen. Bila produk tersebut mengakibatkan kerugian bagi konsumen baik kerugian fisik, material, maupun immaterial maka produsen dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Landasan hukum ini tertuang dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.³⁸

Menariknya, sistem pertanggungjawaban yang diadopsi dalam hukum perlindungan konsumen Indonesia adalah strict liability, yakni tanggung jawab tanpa perlu dibuktikan unsur kesalahan. Artinya, konsumen tidak dibebani kewajiban membuktikan bahwa produsen bersalah dalam menyebabkan kerugian, cukup dengan menunjukkan bahwa produk tersebut memang menyebabkan kerusakan atau kerugian. Konsep ini menempatkan beban pembuktian pada produsen, dan dirancang untuk memperkuat posisi tawar konsumen yang pada umumnya lemah dalam menghadapi korporasi.³⁹

Agus Yudha Hernoko menjelaskan bahwa sistem strict liability tidak hanya relevan dalam konteks transaksi barang, tetapi juga dalam jasa, terutama yang berpotensi membahayakan, seperti jasa

³⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1).

³⁹ Tatik Sri Djatmiati, *Pertanggungjawaban Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: UMM Press 2005, h. 8

kesehatan, transportasi, atau konstruksi. Dengan demikian, pertanggungjawaban produsen tidak terbatas hanya pada produk fisik, tetapi juga mencakup jasa dalam spektrum luas hubungan ekonomi.⁴⁰

Selain itu, produsen juga dibebani kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan. Informasi ini mencakup komposisi, tanggal kadaluwarsa, cara penggunaan, efek samping, serta segala sesuatu yang relevan dengan keselamatan dan kenyamanan konsumen. Kewajiban ini diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK, yang menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan barang dan/atau jasa.⁴¹

Kegagalan produsen dalam memberikan informasi yang memadai dapat dianggap sebagai kelalaian yang mengakibatkan kesalahan fatal dalam transaksi. Dalam praktiknya, banyak kasus di mana konsumen mengalami kerugian karena informasi yang tidak lengkap atau bahkan menyesatkan. Misalnya, iklan makanan yang diklaim bebas bahan kimia tertentu, namun ternyata mengandung unsur tersebut dalam batas berbahaya. Dalam hal ini, produsen tidak

⁴⁰ Hernoko, A. Y. (2010). *Hukum Perikatan: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana, 2010, h. 201.

⁴¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf b.

hanya bertanggung jawab secara perdata tetapi juga dapat dijerat secara pidana.

Pertanggungjawaban produsen juga mencakup sanksi hukum apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan perundang-undangan. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administratif, perdata, maupun pidana. Sanksi administratif meliputi peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan usaha, atau penarikan produk dari peredaran. Sementara itu, sanksi perdata berupa kewajiban membayar ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Bahkan, dalam kasus tertentu, produsen dapat dijatuhi pidana penjara dan denda, sebagaimana diatur dalam Pasal 62 UUPK.⁴²

Di samping aspek hukum positif, pertanggungjawaban produsen juga memiliki dimensi sosial dan etika. Produsen seharusnya tidak hanya fokus pada keuntungan ekonomi, tetapi juga menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian, etika bisnis, dan tanggung jawab sosial. Produk yang aman, berkualitas, dan transparan secara informasi akan meningkatkan kepercayaan publik dan membangun loyalitas konsumen, yang pada akhirnya juga menguntungkan produsen dalam jangka panjang.

Gunawan Widjaja dalam bukunya menyebut bahwa keberhasilan perlindungan konsumen tidak hanya ditentukan oleh penegakan hukum, tetapi juga oleh kesadaran produsen dalam

⁴² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 62.

menjunjung tanggung jawab moral atas produk yang mereka hasilkan. Dalam sistem pasar yang terbuka dan kompetitif, reputasi menjadi aset penting, dan pertanggungjawaban menjadi instrumen utama dalam membentuk kepercayaan masyarakat.⁴³

Dengan demikian, konsep pertanggungjawaban produsen dalam hukum perlindungan konsumen bukan hanya sebatas alat penegakan hukum, tetapi juga mekanisme untuk membangun sistem ekonomi yang adil, seimbang, dan berkelanjutan. Produsen yang bertanggung jawab akan menjadi bagian dari tata kelola pasar yang sehat, sedangkan produsen yang abai terhadap hukum akan menghadapi konsekuensi hukum yang tegas. Oleh karena itu, edukasi hukum dan kesadaran etik dalam kegiatan produksi dan pemasaran barang dan jasa menjadi hal yang tidak bisa ditawar dalam praktik bisnis modern.

2.6.2. Bentuk-Bentuk Pertanggungjawaban Produsen terhadap Kerugian Konsumen

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, produsen memiliki kewajiban hukum untuk memastikan bahwa produk yang mereka hasilkan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kewajiban ini tidak hanya bersifat moral, tetapi juga memiliki kekuatan mengikat secara hukum sebagaimana yang tercantum

⁴³ Widjaja, G, Seri Hukum Bisnis: Perlindungan Konsumen . Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.2003, h. 115.

dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Jika produk yang diedarkan produsen ternyata menimbulkan kerugian bagi konsumen baik dalam bentuk kerusakan fisik, kerugian materiil, atau bahkan gangguan psikis maka produsen dapat dimintai pertanggungjawaban dalam berbagai bentuk.

Pertanggungjawaban produsen terhadap konsumen adalah bentuk nyata dari perlindungan hukum terhadap pihak yang posisinya relatif lemah dalam transaksi ekonomi. Produsen dianggap memiliki pengetahuan lebih, kemampuan teknis, dan kontrol atas produk, sehingga hukum memberikan beban tanggung jawab lebih besar kepada mereka. Dalam praktiknya, bentuk-bentuk pertanggungjawaban produsen ini dapat dibagi ke dalam beberapa kategori berdasarkan sifat dan ruang lingkup tanggung jawabnya.

Bentuk pertama yang paling umum dikenal adalah Dalam hal ini, konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. Ganti rugi yang dimaksud dapat berupa penggantian barang, pengembalian uang, atau pemberian kompensasi. Ketentuan ini tercantum dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.⁴⁴

⁴⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1).

Dalam perspektif hukum perdata, tanggung jawab ini dapat bersumber dari wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum. Wanprestasi terjadi jika produsen gagal memenuhi janji atau spesifikasi produk sebagaimana yang telah disepakati atau diinformasikan. Sementara itu, perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) terjadi apabila produsen secara lalai atau sengaja mengedarkan produk yang berbahaya atau menyesatkan, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.⁴⁵

Bentuk kedua adalah pertanggungjawaban pidana. UUPK juga mengatur sanksi pidana bagi produsen atau pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berat terhadap hak konsumen. Misalnya, jika produsen dengan sengaja mengedarkan barang berbahaya tanpa informasi yang memadai, atau melakukan penipuan dalam label produk, maka ia dapat dikenakan sanksi pidana berupa denda maupun kurungan penjara. Pasal 62 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan tentang iklan, label, dan informasi dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak dua miliar rupiah.⁴⁶

Bentuk ketiga adalah pertanggungjawaban administratif, yang bersifat sanksi dari otoritas atau instansi pengawas, seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) atau Direktorat Perlindungan

⁴⁵ Subekti, R. *Loc.Cit.* . h. 45.

⁴⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 62.

Konsumen di bawah Kementerian Perdagangan. Sanksi administratif ini dapat berupa peringatan tertulis, penarikan produk dari pasar, penghentian sementara kegiatan usaha, atau bahkan pencabutan izin usaha. Bentuk pertanggungjawaban administratif ini tidak menghapus kemungkinan pertanggungjawaban pidana atau perdata, melainkan menjadi bagian dari pengawasan administratif yang lebih cepat dan langsung.⁴⁷

Selain ketiga bentuk tanggung jawab tersebut, terdapat pula bentuk pertanggungjawaban moral dan sosial yang tidak secara langsung diatur dalam perundang-undangan, tetapi sangat penting dalam praktik bisnis modern. Produsen dituntut untuk menunjukkan kepedulian sosial atas dampak yang mungkin timbul dari produknya. Bentuk tanggung jawab ini bisa berupa permintaan maaf publik, penarikan produk secara sukarela (*voluntary recall*), kompensasi sosial kepada korban, dan pembenahan sistem produksi secara menyeluruh.

Dalam sistem hukum Indonesia, tanggung jawab produsen juga mengenal konsep *strict liability*, yakni tanggung jawab tanpa perlu membuktikan unsur kesalahan. Ini berarti, sekalipun produsen telah mengambil langkah pengamanan yang wajar, jika produk yang diedarkan tetap menyebabkan kerugian, maka produsen tetap harus

⁴⁷ Widjaja, G, Seri Hukum Bisnis: Perlindungan Konsumen . Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003, h. 101.

bertanggung jawab. Konsep ini bertujuan untuk melindungi konsumen secara lebih efektif dan mengurangi beban pembuktian yang biasanya sulit dipenuhi oleh pihak konsumen. Seperti dijelaskan oleh Tatik Sri Djatmiati, konsep strict liability ini penting untuk menciptakan keadilan dalam posisi tawar antara konsumen dan produsen.⁴⁸

Dalam praktiknya, terdapat berbagai contoh konkret yang memperlihatkan penerapan tanggung jawab produsen. Misalnya, dalam kasus produk makanan yang tercemar bakteri, produsen diwajibkan menarik seluruh produk dari pasar dan mengganti kerugian yang dialami konsumen. Atau dalam kasus kecelakaan akibat kendaraan bermotor dengan cacat teknis, produsen dapat digugat baik secara perdata maupun pidana tergantung pada tingkat kelalaiannya. Menurut Gunawan Widjaja, ketepatan respons produsen terhadap keluhan atau laporan konsumen juga menjadi bagian dari bentuk tanggung jawab, baik secara etis maupun hukum.⁴⁹

Penting pula dicatat bahwa bentuk pertanggungjawaban produsen ini tidak berlaku secara mutlak. Ada beberapa keadaan yang dapat menjadi alasan pembebasan tanggung jawab, seperti bila kerugian disebabkan oleh kesalahan penggunaan dari konsumen

⁴⁸ Djatmiati, *T. S.*, *Pertanggungjawaban Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: UMM Press, 2005, h. 76.

⁴⁹ Widjaja, *G.*, *Op.Cit.*, h. 105.

sendiri, atau bila konsumen telah mengetahui risiko produk namun tetap menggunakannya secara tidak wajar. Namun, beban pembuktian terhadap pengecualian ini tetap berada di pihak produsen.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk pertanggungjawaban produsen terhadap kerugian konsumen bersifat komprehensif dan saling melengkapi, mencakup aspek hukum perdata, pidana, administratif, serta etika sosial. Semua bentuk ini bertujuan untuk menegakkan prinsip keadilan, perlindungan, dan tanggung jawab dalam hubungan antara produsen dan konsumen. Penerapan tanggung jawab yang tegas dan konsisten akan mendorong terciptanya ekosistem pasar yang lebih sehat dan berkeadilan.

2.6.3. Mekanisme Penegakan Hukum atas Pelanggaran oleh Produsen.

Penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh produsen merupakan bagian penting dalam sistem perlindungan konsumen. Produsen, sebagai pelaku usaha, memiliki kewajiban hukum untuk mematuhi standar keselamatan, mutu, dan informasi yang berkaitan dengan produk yang mereka hasilkan dan perdagangkan. Apabila produsen melanggar ketentuan tersebut, negara memiliki instrumen hukum untuk menindak, mengoreksi, dan memulihkan hak-hak konsumen yang dirugikan. Mekanisme

penegakan hukum ini mencakup jalur perdata, pidana, administratif, serta mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Secara umum, penegakan hukum atas pelanggaran oleh produsen bertujuan untuk memberikan efek jera, menjaga keadilan, serta memastikan bahwa kepentingan konsumen dilindungi secara maksimal. Dalam sistem hukum Indonesia, dasar utama penegakan hukum ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memberikan kerangka hukum bagi tindakan-tindakan yang dapat diambil oleh aparat negara, lembaga perlindungan konsumen, maupun konsumen itu sendiri.⁵⁰

Salah satu mekanisme utama dalam penegakan hukum atas pelanggaran oleh produsen adalah mekanisme perdata. Konsumen yang dirugikan akibat produk cacat, menyesatkan, atau berbahaya dapat mengajukan gugatan ganti rugi terhadap produsen di pengadilan. Gugatan ini dapat diajukan secara individual atau kolektif (class action), terutama jika kerugian dialami oleh banyak pihak secara bersamaan. Pengajuan gugatan dapat dilakukan berdasarkan asas wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum, sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).⁵¹

⁵⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1–64.

⁵¹ Subekti, R., Loc.Cit. . h. 55

Pengadilan memiliki wewenang untuk memeriksa, mengadili, dan menjatuhkan putusan berupa ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lainnya. Penegakan hukum perdata ini sangat penting karena memberi ruang langsung bagi korban untuk memperoleh keadilan dan pemulihan.

Selain melalui jalur perdata, penegakan hukum juga dapat dilakukan melalui mekanisme pidana apabila pelanggaran oleh produsen tergolong berat, misalnya dengan sengaja menyebarkan barang berbahaya, melakukan penipuan dalam label, atau menyesatkan konsumen melalui iklan palsu. Pasal 62 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan mengenai pelabelan, iklan, dan informasi yang menyesatkan dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak dua miliar rupiah.⁵²

Penegakan hukum pidana dilakukan melalui proses penyidikan oleh aparat penegak hukum, kemudian dilanjutkan dengan penuntutan oleh kejaksaan, dan berakhir pada proses peradilan pidana. Mekanisme ini lebih menitikberatkan pada efek jera dan sanksi sosial, serta menunjukkan ketegasan negara terhadap pelanggaran serius yang membahayakan masyarakat luas.

Mekanisme lain yang tak kalah penting adalah penegakan hukum administratif, yaitu tindakan yang dilakukan oleh lembaga

⁵² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 62.

pengawas atau otoritas administratif terhadap pelanggaran yang tidak selalu harus dibawa ke pengadilan. Dalam hal ini, instansi seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen, dan Kementerian Perdagangan memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi administratif kepada produsen yang melanggar.

Sanksi administratif ini dapat berupa peringatan tertulis, pencabutan izin edar, penghentian produksi, hingga penarikan produk dari pasar (product recall). Mekanisme ini bersifat cepat, preventif, dan efisien karena dapat dilakukan tanpa proses litigasi yang panjang. Menurut Gunawan Widjaja, sanksi administratif menjadi alat pengawasan yang strategis dalam menjaga kepatuhan produsen terhadap regulasi yang berlaku.⁵³

Di luar jalur formal, penegakan hukum juga dapat ditempuh melalui mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (non-litigasi), seperti mediasi, arbitrase, atau pengaduan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK dibentuk berdasarkan Pasal 52 UUPK dan berfungsi menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat, murah, dan sederhana.⁵⁴

⁵³ Widjaja, G, Loc.Cit. . h. 121.

⁵⁴ Hernoko, A. Y.. Loc.Cit.. h. 220.

Proses penyelesaian di BPSK dilakukan oleh majelis yang terdiri dari unsur pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Putusan BPSK bersifat mengikat, dan dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri jika salah satu pihak tidak menerima hasilnya. Mekanisme ini sangat penting terutama bagi konsumen kecil yang ingin mendapatkan keadilan tanpa harus menghadapi prosedur peradilan yang rumit.

Mekanisme pengawasan dan penegakan hukum juga diperkuat dengan peran organisasi konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), yang dapat bertindak mewakili kepentingan konsumen dalam gugatan atau advokasi kebijakan. Lembaga-lembaga ini tidak hanya memberikan bantuan hukum kepada konsumen, tetapi juga mendorong reformasi kebijakan dan edukasi publik mengenai hak-hak konsumen.

Namun demikian, efektivitas penegakan hukum atas pelanggaran oleh produsen tidak hanya ditentukan oleh regulasi atau lembaga, tetapi juga oleh kesadaran hukum konsumen itu sendiri. Banyak kasus pelanggaran tidak dilaporkan atau tidak ditindaklanjuti karena konsumen kurang mengetahui hak-haknya atau merasa takut menghadapi pelaku usaha besar. Oleh karena itu, pendidikan konsumen menjadi aspek penting dalam memperkuat sistem perlindungan konsumen secara keseluruhan.

Di sisi lain, produsen juga harus membangun sistem internal kepatuhan hukum (*compliance*), yang mencakup standar produksi, uji kualitas, pengawasan etik iklan, serta manajemen risiko hukum. Produsen yang proaktif dalam memastikan produknya aman dan informatif cenderung terhindar dari tuntutan hukum dan memiliki reputasi yang baik di mata publik.

Kesimpulannya, mekanisme penegakan hukum atas pelanggaran oleh produsen di Indonesia telah tersedia dalam berbagai jalur: perdata, pidana, administratif, dan non-litigasi. Keberhasilan sistem ini bergantung pada sinergi antara regulasi yang tegas, kelembagaan yang kuat, partisipasi aktif konsumen, serta komitmen produsen terhadap etika dan hukum. Melalui penegakan hukum yang adil dan konsisten, diharapkan tercipta ekosistem perdagangan yang sehat dan berpihak pada kepentingan konsumen.

BAB III

PERTANGGUNG JAWABAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

3.1. Pertanggung Jawaban Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online yang dilakukan melalui toko-toko online.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online melalui Toko-toko Online Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam dunia perdagangan. Negara hukum (*rechstat*) mengharuskan adanya perlindungan hukum. Penegakan hukum di suatu negara ditujukan dalam rangka memberikan perlindungan kepada warga negara suatu negara. Ketika hukum tidak ditegakkan sebagaimana semestinya, maka perlindungan hukum akan mengalami masalah. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan, yang bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum.⁵⁵ Salah satu inovasi yang paling signifikan adalah munculnya toko-toko online yang mempermudah konsumen untuk melakukan transaksi tanpa harus bertemu langsung dengan penjual. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen, seperti penipuan, barang yang tidak sesuai deskripsi, atau bahkan pelanggaran privasi. Oleh karena itu, perlindungan

⁵⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*, (Surabaya), Bina Ilmu, 1987. h. 25

hukum terhadap konsumen dalam transaksi online menjadi isu yang sangat penting. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk mendapatkan hak-haknya, termasuk dalam transaksi online. Secara prinsip, semua pihak yang terlibat dalam *e-commerce* memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Sebagai penjual, mereka bertanggungjawab guna menyuguhkan informasi yang jujur serta akurat tentang barang yang mereka tawarkan terhadap pelanggan. Pihak penjual juga mempunyai hak guna melindungi diri dari pelanggan yang tidak bertanggung jawab dalam pembelian elektronik⁵⁶. Selain UUPK, terdapat juga Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur aspek-aspek hukum dalam transaksi elektronik, termasuk *e-commerce*. Hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK meliputi:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan.
3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi barang dan/atau jasa.
4. Hak atas perlakuan atau pelayanan yang jujur dan tidak diskriminatif.

⁵⁶ Saragih, A. E., dan Bagaskara, M. F, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan* , 2 (1), 2023, h. 145-155.

5. Hak untuk mendapatkan perbaikan, ganti rugi, atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam konteks transaksi online, hak-hak ini sering diabaikan karena sifat transaksi yang tidak melibatkan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Oleh karena itu, UUPK dan UU ITE harus diimplementasikan secara efektif untuk melindungi konsumen. Potensi Masalah dalam Transaksi Online, adalah meskipun menawarkan banyak keuntungan, transaksi online juga membawa berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen. Beberapa masalah umum yang sering terjadi meliputi:

- 1) Barang Tidak Sesuai Deskripsi: Banyak keluhan konsumenkan barang yang diterima berbeda dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual di platform online.
- 2) Penipuan: Kasus di mana konsumen telah membayar tetapi barang tidak dikirimkan oleh penjual.
- 3) Kualitas Produk yang Buruk: Barang yang diterima tidak sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan.
- 4) Pelanggaran Privasi Data Konsumen: Data pribadi konsumen yang diberikan saat transaksi sering kali disalahgunakan atau bocor.
- 5) Sulitnya Proses Pengembalian Barang atau Refund: Banyak konsumen menghadapi kendala saat ingin mengembalikan barang atau meminta pengembalian dana.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya sistem perlindungan hukum yang kuat untuk menjaga hak-hak konsumen dalam ekosistem perdagangan

digital. Tanggung Jawab Toko Online dan Penyedia Platform, dalam transaksi online, ada dua pihak utama yang berperan, yaitu toko online (penjual) dan penyedia *platform e-commerce*. Keduanya memiliki tanggung jawab yang berbeda dalam melindungi konsumen:

- 1) Tanggung Jawab Penjual: Penjual bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tidak menyebarkan tentang produk yang mereka tawarkan. Selain itu, penjual harus memastikan bahwa barang yang dikirimkan sesuai dengan pesanan konsumen. Jika terjadi ketidaksesuaian, penjual wajib memberikan solusi, seperti penggantian barang atau pengembalian dana.
- 2) Platform Penyedia Tanggung Jawab *Platform e-commerce* seperti *Tokopedia*, *Shopee*, dan *Lazada* memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan konsumen. Mereka harus menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif, melindungi data pribadi konsumen, serta menyatukan aktivitas penjual yang terdaftar di platform mereka.

Selain daripada itu, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi jual beli secara online maupun konvensional juga dapat diwujudkan dengan bentuk sebagai berikut: ⁵⁷

- 1) Perlindungan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan
Perlindungan hukum yang bersumber daripada peraturan

⁵⁷ Hidayag, K., dan Witasari, A, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce). Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum, 2022

perundangundangan memiliki sifat secara umum bagi setiap orang yang melakukan suatu transaksi.

- 2) Perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang dibuat antar pihak
- Definisi perjanjian dijelaskan berdasarkan pada Pasal 1313 KUHPerdara yaitu suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan nama satu orang atau lebih mengikatnya terhadap satu orang atau lebih. Perjanjian dianggap sah apabila memenuhi syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara antara lain:

- a. Kesepakatan para pihak (Pasal 1321 KUHPerdara)
- b. Kecakapan para pihak (Pasal 1329 KUHPerdara)
- c. Mengenai suatu hal tertentu (Pasal 1333 KUHPerdara)
- d. Sebab yang halal (Pasal 1337 KUHPerdara)

Dalam Undang-Undang ITE pengertian dari perjanjian tidak dijelaskan secara spesifik. Pada Pasal 1 angka 17 Undang-Undang ITE Perjanjian atau kontrak elektronik didefinisikan sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik. Berhubungan dengan keabsahan perjanjian atau kontrak elektronik tersebut, pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang ITE merumuskan bahwa Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.⁵⁸ Dalam perjanjian elektronik, hemat peneliti, seharusnya ada mekanisme yang disediakan oleh sistem yang memungkinkan terjadinya bargaining secara

⁵⁸ Ibid.

leluasa, sehingga membuka peluang terjadinya perjanjian yang mengacu kepada prinsip konsensualitas.

Perlindungan konsumen, adalah suatu keniscayaan, masalahnya dalam praktik konsumen selalu menjadi korban dalam proses transaksi dengan pihak penjual secara online. Dalam hal ini, hadirnya undang-undang tidak serta merta kemudian memberikan perlindungan yang diharapkan. Untuk itu beberapa pihak, yang diberikan otoritas dalam menjalankan dan mengoperasionalkan undang-undang tersebut, dituntut tegak lurus sehingga perlindungan yang diharapkan menjadi realistis. Pemerintah berdasarkan ketentuan pada Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa, “Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.”⁵⁹. Berdasarkan pasal 29,34:1, dan 44:3 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, mengamanatkan beberapa pihak dalam memberikan perlindungan konsumen, di antaranya:

- a. Pemerintah;
- b. Badan Perlindungan Konsumen Nasional;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

⁵⁹ Ibid.

Dalam hal ketika konsumen dirugikan oleh pihak Produsen atau penjual, maka menurut UU Perlindungan Konsumen, konsumen bisa menempuh penyelesaian baik secara litigasi maupun non-litigasi.

a) Litigasi

Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur peradilan. Pasal tersebut menyatakan:

- a) “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”
- b) “Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan sukarela dari pihak-pihak yang bersengketa. Biasanya, ini melibatkan negosiasi langsung antara penjual dan pembeli. Sebagai contoh, dalam kasus wanprestasi pada perjanjian jual beli tanah, wanprestasi terjadi ketika proses jual beli yang telah diresmikan di hadapan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) menjadi cacat hukum karena salah satu pihak tidak hadir atau menolak untuk menandatangani dokumen yang diperlukan. Tindakan tersebut dianggap sebagai bentuk wanprestasi.”

b) Non-Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini memberikan kebebasan kepada pihak-pihak yang bersengketa untuk memilih berbagai metode penyelesaian, seperti konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Contoh umum sengketa yang diselesaikan melalui mekanisme non-litigasi atau BPSK adalah transaksi e-commerce. Hal ini disebabkan BPSK menjadi alternatif bagi konsumen yang mengalami kerugian atas transaksi bernilai kecil.

Konsumen relasinya dengan penjual terkadang diminta untuk mengirim data-data pribadi konsumen. Dalam hal ini konsumen juga seringkali dirugikan karena data-datanya sering disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Dari hasil tinjauan pustaka, kesadaran masyarakat Indonesia terhadap perlindungan data pribadi masih tergolong rendah. Mayoritas dari masyarakat belum sepenuhnya menyadari pentingnya melindungi informasi pribadinya di dunia digital. Banyak pengguna internet yang masih leluasa membagikan informasi pribadinya ke media sosial tanpa mempertimbangkan risiko keamanan. juga menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat belum mengetahui adanya peraturan perlindungan data pribadi di Indonesia. Faktanya, Undang-Undang

Perlindungan Data Pribadi telah disahkan dan seharusnya menjadi pedoman bagi masyarakat untuk menjaga privasinya.⁶⁰

Dengan demikian Negara telah hadir melalui undang-undang, dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online yang dilakukan melalui toko-toko online. Ketika konsumen dalam realitasnya masih banyak yang dirugikan oleh pihak produsen, dan atau penjual, maka problemnya adalah sejauh mana regulasi tersebut ditegakkan sebagaimana mestinya, sehingga hukum benar-benar perlindungan secara konkrit.

3.2. Strategi Yang Dapat Diterapkan Untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online Di Toko-Toko Online.

Perkembangan belanja online telah merevolusi perilaku konsumen dengan menawarkan kenyamanan, variasi, dan harga yang kompetitif. Namun, evolusi ini juga menghadirkan tantangan signifikan dalam perlindungan konsumen, karena transaksi online sering kali mengekspos konsumen pada risiko seperti penipuan, produk palsu, pelanggaran data, dan keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa. Memastikan perlindungan konsumen yang kuat di pasar digital memerlukan strategi komprehensif yang mencakup peningkatan hukum, kelembagaan, dan teknologi. Pembahasan ini mengeksplorasi strategi untuk meningkatkan

⁶⁰ Zaenal, H. K., dan Orias, M, URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat* , 5 (4), 2024.h. 6996-7000.

perlindungan konsumen dalam transaksi online, dengan fokus pada penegakan regulasi, edukasi konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa, dan kolaborasi antar pemangku kepentingan.

Dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen, maka UU PK menganut asas-asas yang diatur dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:

- 1) Asas Manfaat. Perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan bermanfaat bagi kehidupan bangsa.
- 2) Asas Keadilan. Dengan asas ini penegakan hukum perlindungan konsumen antara konsumen dan produsen serta penegakkan hukum dapat berlaku adil.
- 3) Asas Keseimbangan. Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.
- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen. Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Oleh sebab itu UUPK membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan juga larangan yang wajib dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi produknya.

- 5) Asas Kepastian Hukum. Asas ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukumnya.⁶¹

Ada beberapa hak konsumen, yang harus menjadi perhatian, dan sekaligus dilindungi di antaranya ⁶²:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*). Konsumen berhak mendapatkan keamanan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan/atau 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. Untuk itu diperlukan adanya pengawasan secara ketat yang harus dilakukan oleh pemerintah.
- 2) Hak untuk 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 gambar yang keliru atas produk barang dan/atau jasa.

⁶¹ UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁶² Andi Muhammad Rusdi., *PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK. Constitutum: Jurnal Ilmiah Hukum*, 2 (1), 2023, h. 43–56.

- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*). Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Konsumen juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*). Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen harus mendapatkan haknya bahwa kebutuhan dan klaimnya bisa didengarkan, baik oleh pelaku usaha yang bersangkutan maupun oleh lembaga perlindungan konsumen yang memperjuangkan hak-hak konsumen

Salah satu strategi utama untuk melindungi konsumen dalam transaksi online adalah memperkuat kerangka hukum yang ada. Di Indonesia, undang-undang seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU No. 11 Tahun 2008) memberikan dasar untuk mengatasi masalah konsumen. Namun, undang-undang ini perlu diperbarui dan disesuaikan untuk mengikuti perkembangan pesat e-commerce. Beberapa upaya sebagai strategi dalam memberikan perlindungan konsumen, di antaranya:

- 1) **Meningkatkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Undang-undang yang ada perlu direvisi untuk mencakup ketentuan spesifik tentang transaksi online. Misalnya, peraturan yang jelas tentang tanggung jawab platform e-commerce atas tindakan penjual pihak ketiga dapat memastikan akuntabilitas. Selain itu, undang-undang harus mewajibkan transparansi dalam syarat layanan, garansi, dan kebijakan pengembalian untuk transaksi online.
- 2) **Privasi dan Keamanan Data:** Karena pelanggaran data merupakan perhatian utama dalam e-commerce, penegakan regulasi perlindungan data yang lebih ketat sangat penting. Implementasi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27 Tahun 2022) harus diperkuat untuk memastikan data konsumen dikelola dengan aman, dengan sanksi bagi pelanggaran.
- 3) **Transaksi Lintas Batas:** Mengingat sifat global e-commerce, kerangka hukum harus mencakup mekanisme untuk menangani sengketa yang melibatkan penjual internasional. Berkolaborasi dengan negara lain untuk menetapkan standar perlindungan konsumen yang seragam dapat mengurangi masalah dalam transaksi lintas batas.⁶³

Lembaga yang bertanggung jawab untuk menegakkan undang-undang perlindungan konsumen memainkan peran penting dalam

⁶³ Harahap, A. R. N., Idayanti, S., dan Rahayu, K, Perlindungan hukum terhadap sistem pembayaran transaksi elektronik lintas batas negara . Penerbit NEM, 2022

melindungi konsumen. Meningkatkan kapasitas dan efektivitas mereka adalah strategi kunci.

- 1) **Memberdayakan Lembaga Pengatur:** Lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Kementerian Perdagangan harus diberikan sumber daya, kewenangan, dan pelatihan yang memadai untuk memantau dan menegakkan langkah-langkah perlindungan konsumen secara efektif.
- 2) **Sistem Pemantauan Digital:** Membangun sistem pemantauan digital canggih dapat membantu badan pengawas mengidentifikasi aktivitas penipuan dan penjual yang tidak patuh pada platform e-commerce. Sistem ini harus memanfaatkan kecerdasan buatan dan analitik data besar untuk melacak tren dan mendeteksi anomali dalam transaksi online.
- 3) **Pengawasan Kolaboratif :** Kolaborasi antara lembaga pemerintah, *platform e-commerce*, dan organisasi perlindungan konsumen dapat memastikan pengawasan yang komprehensif. Audit dan sertifikasi reguler untuk *platform online* dapat mendorong kepatuhan terhadap standar perlindungan konsumen.

Edukasi konsumen adalah landasan perlindungan konsumen, karena konsumen yang terinformasi lebih mampu menghindari risiko dan menegakkan hak-haknya.⁶⁴

⁶⁴ Rizqi, Z. *Strategi dan kebijakan pemerintah DKI Jakarta dalam mengantisipasi perubahan pilihan konsumen dari toko konvensional ke toko online (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).*

- 1) **Kampanye Kesadaran Publik⁶⁵**: Badan pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan platform e-commerce harus melakukan kampanye untuk mendidik konsumen tentang hak-hak mereka, potensi risiko dalam transaksi online, dan cara mencari solusi atas keluhan. Kampanye ini dapat memanfaatkan media sosial, televisi, dan program penyuluhan masyarakat untuk menjangkau berbagai demografi.
- 2) **Panduan Keamanan Online**: Memberikan panduan praktis kepada konsumen tentang praktik belanja online yang aman, seperti memverifikasi kredensial penjual, memahami kebijakan pengembalian, dan mengenali penipuan phishing, dapat mengurangi kerentanan.
- 3) **Program Edukasi Konsumen**: Sekolah, universitas, dan pusat komunitas dapat mengintegrasikan edukasi konsumen ke dalam kurikulum mereka. Lokakarya dan seminar yang berfokus pada *literasi e-commerce* dapat memberdayakan konsumen untuk menavigasi pasar digital dengan percaya diri.⁶⁶

⁶⁵ Sriwijaya, L., Fauziah, K., Putri, L., dan Saly, J. N., Peran Pemerintah Dan Sosialisasi Dalam Memperkuat Perlindungan Konsumen Di Industri Pinjaman Online. NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial , 10 (5), 2023, 2504-2517.

⁶⁶ Wibowo, D. E., Prematura, A. M., dan Aditya, A, Sosialisasi Kesadaran Masyarakat Dalam Transaksi Jual Beli Online Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen Di Kelompok Pkk Kelurahan Pekuncen. Ruang Cendekia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat , 1 (1), 2022, h.108-120.

Kemudian menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif sangat penting untuk menangani keluhan dalam transaksi online dan memulihkan kepercayaan konsumen.

- 1) Mekanisme yang Mudah Diakses dan Efisien: Institusi seperti BPSK harus memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa sederhana, terjangkau, dan dapat diakses oleh semua konsumen. Mengurangi hambatan birokrasi dan menyederhanakan prosedur dapat mendorong lebih banyak konsumen untuk mencari solusi.
- 2) Penyelesaian Sengketa Online (ODR)⁶⁷: Menerapkan sistem ODR yang disesuaikan dengan *e-commerce* dapat memberikan konsumen platform yang nyaman untuk menyelesaikan sengketa. Sistem ini dapat mencakup fitur seperti mediasi virtual, alat negosiasi otomatis, dan layanan arbitrase.
- 3) Akuntabilitas Platform: *Platform e-commerce* harus membangun mekanisme penyelesaian sengketa internal untuk menangani keluhan secara efisien. Saluran komunikasi yang jelas dan tim layanan pelanggan yang berdedikasi dapat menyelesaikan masalah sebelum meningkat ke otoritas eksternal.

Kompleksitas transaksi online membutuhkan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga pemerintah, *platform e-commerce*, bisnis, dan konsumen.

⁶⁷ Barkatullah, A. H, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA).2006*

- 1) **Kemitraan dengan Platform E-Commerce:** Pemerintah dapat berkolaborasi dengan platform e-commerce utama untuk menegakkan standar perlindungan konsumen. Platform dapat diminta untuk memverifikasi identitas penjual, memantau transaksi, dan menghapus penjual yang tidak patuh.
- 2) **Kode Etik Industri:** Mengembangkan kode etik khusus industri untuk bisnis e-commerce dapat mempromosikan praktik etis dan perlindungan konsumen. Kepatuhan sukarela terhadap kode ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.
- 3) **Kolaborasi Global:** *E-commerce* lintas batas membutuhkan kerja sama internasional. Indonesia dapat bekerja sama dengan organisasi internasional dan mitra dagang untuk menyelaraskan standar perlindungan konsumen dan berbagi praktik terbaik.

Kemudian teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan perlindungan konsumen di era digital. Solusi inovatif dapat mengatasi tantangan dalam pemantauan, penegakan, dan penyelesaian sengketa.

- 1) **Sistem Deteksi Penipuan:** *Platform e-commerce* dapat menggunakan *algoritma* pembelajaran mesin untuk mendeteksi dan mencegah aktivitas penipuan. Sistem ini dapat menganalisis pola transaksi, menandai perilaku mencurigakan, dan melindungi konsumen dari penipuan.

- 2) Teknologi *Blockchain*⁶⁸: *Blockchain* dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan dalam transaksi online dengan menyediakan catatan transaksi yang tidak dapat diubah, yang berguna dalam penyelesaian sengketa.
- 3) Verifikasi Identitas Digital: Menerapkan sistem identitas digital yang aman dapat mencegah penjual penipuan beroperasi di platform e-commerce. Akun yang terverifikasi dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan.

Meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi online memerlukan pendekatan multifaset yang melibatkan reformasi hukum, penguatan kelembagaan, edukasi konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih baik, dan inovasi teknologi. Dengan mengadopsi strategi ini, Indonesia dapat menciptakan pasar digital yang lebih aman dan andal yang menguntungkan konsumen dan bisnis. Pada akhirnya, kerangka perlindungan konsumen yang kuat tidak hanya akan melindungi hak-hak konsumen tetapi juga membangun kepercayaan dan pertumbuhan yang berkelanjutan di sektor *e-commerce*.

⁶⁸ Zheng, Z., Xie, S., Dai, H. N., Chen, X., dan Wang, H, Blockchain challenges and opportunities: A survey. *International journal of web and grid services* , 14 (4), 2018, h.352-375.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dalam rangka memberikan penegasan terhadap perlindungan konsumen dengan transaksi secara online dengan simpulan sebagai berikut:

- 1) Bahwa Negara telah hadir melalui undang-undang, dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online yang dilakukan melalui toko online. Meskipun demikian konsumen dalam realitasnya masih banyak yang dirugikan oleh pihak produsen, dan atau penjual, maka masalahnya adalah sejauh mana regulasi tersebut ditegakkan sebagaimana mestinya, sehingga hukum benar-benar memberikan perlindungan secara konkrit.
- 2) Meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi online memerlukan pendekatan multifaset yang melibatkan reformasi hukum, penguatan kelembagaan, edukasi konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih baik, dan inovasi teknologi. Dengan mengadopsi strategi ini, Indonesia dapat menciptakan pasar digital yang lebih aman dan andal yang menguntungkan konsumen dan bisnis. Pada akhirnya, kerangka perlindungan konsumen yang kuat tidak hanya akan melindungi hak-hak konsumen tetapi juga membangun kepercayaan dan pertumbuhan yang berkelanjutan di sektor *e-commerce*.

4.2.Saran

- 1) Negara/Pemerintah idealnya pro-aktif dalam memberikan perlindungan kepada warganegaraanya (konsumen), baik dalam aspek regulasi maupun penegakan regulasi;
- 2) Pemerintah hendaknya melakukan edukasi secara masif kepada masyarakat agar mereka menjadi masyarakat yang cerdas sebagai konsumen dan pengguna media.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Asshiddiqie, J, *Pokok-Pokok Hukum Tata Negara Indonesia Pasca Reformasi*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer, 2005
- Ardianto, Rifan A. N. J. M. H. F, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online." *Serambi Hukum*, vol. 8, no. 02(30), 2015
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2006
- Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Barkatullah, A. H. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA), 2006
- Barkatullah, A. H, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA). 2006.
- Djatmiati, T. S, *Pertanggungjawaban Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: UMM Press, 2005.
- Djumhana, M., & Djubaedillah, R., *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2000.
- Harahap, A. R. N., Idayanti, S., & Rahayu, K, *Perlindungan hukum terhadap sistem pembayaran transaksi elektronik lintas batas negara*. Penerbit NEM. 2022
- Gultom, F, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta: Sinar Grafika. 2014
- Hernoko, A. Y. (2010). *Hukum Perikatan: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana, 2010
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014
- Mankiw, N. G, *Principles of Economics* (Edisi Ketiga, Diterjemahkan). Jakarta: Salemba Empat. 2007
- Nopirin, *Ekonomi Internasional*. Yogyakarta: BPFE, 2012
- Nasution, A. Z, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2006

- Nugroho, R., *Public Policy: Dinamika Kebijakan Perlindungan Konsumen di Era Global*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019
- Philipus M. Hadjon, 1987 *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*, (Surabaya), Bina Ilmu, 1987
- R. Subekti., *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2004
- Suseno, S., *Hukum Acara Pidana dan Perlindungan HAM*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Sukirno, S., *Makroekonomi: Teori Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004
- Soeroso, R., *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2013
- Sutedi, A., *Hukum Transaksi Elektronik*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011
- Sutan Remy Sjahdeini., *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian*, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 2009
- Tarsisius, K., *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia: Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Deepublish, 2021
- Tatik Sri Djatmiati, *Pertanggungjawaban Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: UMM Press, 2005
- Widjaja, G., *Seri Hukum Bisnis: Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003
- Wignjosoebroto, S., *Hukum: Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*. Jakarta: ELSAM, 2002
- Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika, 2005.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Mengatur Pembaruan dan Tambahn ketentuan dalam UU ITE.
- Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1999 tentang Label dan Iklan Pangan.

Jurnal, Karya Ilmiah (Skripsi, Tesis, Desertasi), Media On-line:

- Andi Muhammad Rusdi.,PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK. *Constitutum: Jurnal Ilmiah Hukum*, 2(1),2023
- Anshori, A,Patologi Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Korupsi. *Al-Jinayah: Jurnal Hukum Pidana Islam*, 3(2), 253-276.2017
- Andi Muhammad Rusdi. (2023). PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK. *Constitutum: Jurnal Ilmiah Hukum*, 2(1), 2023.
- Hidayag, K., & Witasari, A. Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce). *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Hukum*,2022
- Rizqi, Z. *Strategi dan kebijakan pemerintah DKI Jakarta dalam mengantisipasi perubahan pilihan konsumen dari toko konvensional ke toko online* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Rizqi, Z. *Strategi dan kebijakan pemerintah DKI Jakarta dalam mengantisipasi perubahan pilihan konsumen dari toko konvensional ke toko online* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Sriwijaya, L., Fauziah, K., Putri, L., & Saly, J. N. (2023). Peran Pemerintah Dan Sosialisasi Dalam Memperkuat Perlindungan Konsumen Di Industri Pinjaman Online. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(5), 2504-2517.
- Sriwijaya, L., Fauziah, K., Putri, L., & Saly, J. N., Peran Pemerintah Dan Sosialisasi Dalam Memperkuat Perlindungan Konsumen Di Industri Pinjaman Online. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(5), 2023.
- Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F,Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1),2023

- Wibowo, D. E., Prematura, A. M., & Aditya, A. Sosialisasi Kesadaran Masyarakat Dalam Transaksi Jual Beli Online Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen Di Kelompok Pkk Kelurahan Pekuncen. *Ruang Cendekia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 2022
- Zheng, Z., Xie, S., Dai, H. N., Chen, X., & Wang, H. (2018). Blockchain challenges and opportunities: A survey. *International journal of web and grid services*, 14(4), 352-375.
- Zaenal, H. K., & Orias, M. (2024). URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(4), 6996-7000.
- Zaenal, H. K., & Orias, M, URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(4),2024
- Zheng, Z., Xie, S., Dai, H. N., Chen, X., & Wang, H,Blockchain challenges and opportunities: A survey. *International journal of web and grid services*, 14(4), 2018