



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 5597-5610

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Peran Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online

Siti Rahmah Tumanggor^{1✉}, Juana Tria sanda², Luthfiyyah Rahadatul 'Aisyi³, Marissa Avina Br Purba⁴, Miftahul Jannah Tanjung⁵, Titin Efrida Hasibuan⁶, Joni Sandri Ritonga⁷

Program Studi Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: sitirahmahtumanggor@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Transaksi online merupakan proses pembelian dan penjualan barang yang dilakukan secara online yaitu melalui internet. Transaksi online melibatkan penjual dan pembeli tanpa bertemu secara fisik, hanya melalui media yang berupa aplikasi di dalam sebuah ponsel. Dewasa ini, transaksi online telah menjadi fenomena yang semakin umum, di era kemajuan internet yang berkembang pesat membuat manusia mendapatkan kemudahan-kemudahan yang bisa ditemui hanya melalui sebuah ponsel. Meskipun demikian, tidak menutup kemungkinan dalam transaksi online konsumen sering kali dirugikan akibat dari ulan produsen yang tidak jujur. Di Indonesia ada undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen termasuk dalam konteks transaksi online, yaitu Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012. Penelitian ini mencoba mengkaji fungsi hukum beberapa peraturan pemerintah yang mengatur lebih spesifik mengenai transaksi online, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran hukum dalam melindungi konsumen dalam transaksi online. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan studi pustaka penelitian ini memaparkan kerangka hukum yang mengatur mengenai transaksi online.

Kata Kunci : *Hukum, Transaksi Online, Konsumen*

Abstract

Online transactions are the process of buying and selling goods carried out online, namely via the internet. Online transactions involve sellers and buyers without meeting physically, only through media in the form of an application on a cellphone. Nowadays, online transactions have become an increasingly common phenomenon, in the era of rapidly developing internet advances, humans have access to conveniences that can be found only through a cellphone. However, it does not rule out the possibility that in online transactions consumers are often harmed by the actions of dishonest producers. In Indonesia there are laws that regulate consumer protection, including in the context of online transactions, namely Undang-Undang No 8 of 1999 concerning consumer protection, apart from that there are also several government regulations that regulate more specifically regarding online transactions, namely Concerning Electronic System and Transaction Operators, Government Regulation Number 82 of 2012. This study attempts to examine the function of law in protecting consumers in online transactions. By using a qualitative approach and literature study, this research explains the legal framework that regulates online transactions.

Keyword : *Law, Transactions Online, Consumen.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap perdagangan worldwide, memungkinkan transaksi yang mudah dan cepat melalui panggung online. Transaksi online telah menjadi salah satu aspek utama dalam kehidupan sehari-hari, yang mempengaruhi perilaku konsumen serta dinamika pasar secara keseluruhan. Namun, di tengah kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh transaksi online, terdapat berbagai tantangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Peran hukum dalam konteks ini menjadi sangat penting, sebagai kerangka yang mengatur dan melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi online. Analisis terhadap peran hukum terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi online menjadi topik yang relevan dan mendesak untuk diteliti lebih lanjut. Melalui pemahaman mendalam terhadap peran hukum, kita dapat mengeksplorasi efektivitas peraturan yang ada, menemukan celah-celah yang perlu diperbaiki, dan mengusulkan solusi yang dapat meningkatkan perlindungan konsumen dalam konteks transaksi online.

Di Indonesia sendiri juga ada Undang-Undang yang membahas mengenai Perlindungan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) berkaitan dengan konsumen dalam transaksi online. Dalam melakukan jual beli online, konsumen cukup dilindungi oleh UUPK dan UU ITE.

Beberapa aspek yang dibahas dalam UUPK dan UU ITE adalah hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, mekanisme penyelesaian sengketa, dan perlindungan konsumen dalam konteks pembelian digital. Namun, meskipun demikian masih banyak kasus kecurangan yang dilakukan dalam melindungi konsumen di periode transaksi online ini, maka dari itu perlu dilakukan beberapa langkah yaitu pemerintah Indonesia melindungi konsumen dalam transaksi online meliputi penerapan UU ITE sebagai sarana pencegahan bisnis curang melalui e-commerce (Jailani et al. 2022). Selain itu kesadaran masyarakat keamanan transaksi, keterbatasan fasilitas manajemen account, dan kebiasaan masyarakat yang belum sepenuhnya akrab dengan penggunaan web dalam perdagangan juga harus segera diatasi karena ini juga merupakan masalah yang keberlanjutan di Indonesia (Apriani dan Syafrinaldi 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih jauh mengenai fungsi hukum dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen online. Dengan menganalisis kerangka hukum yang ada, dilema, tantangan, dan potensi solusi yang tersedia, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperbaiki dan meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi online, sehingga menciptakan lingkungan perdagangan online yang lebih aman, adil, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan fokus pada tinjauan pustaka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjelajahi dengan mendalam peran hukum dalam perlindungan konsumen dalam konteks transaksi online melalui analisis literatur yang relevan. Informasi akan dikumpulkan melalui survey sistematis terhadap sumber-sumber literatur hal ini sesuai dengan kriteria inklusi yang dimaksudkan, dan analisis akan dilakukan secara kualitatif untuk mengidentifikasi temuan utama seputar peran hukum dalam perlindungan konsumen. Hasil analisis akan diinterpretasikan untuk menghasilkan wawasan yang mendalam tentang peran hukum tersebut dan implikasinya terhadap praktik dan kebijakan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang Dasar 1945

Perlindungan hukum konsumen didasarkan pada UUD 1945 yang tertuang dalam alinea keempat yang berbunyi:

"...membentuk Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa

Indonesia."

Dasar hukum lainnya terdapat pada ketentuan Pasal 27 ayat (2) UUD 1945 sebagai berikut:

"Setiap warga negara mempunyai hak atas kehidupan yang layak bagi kemanusiaan"

Berdasarkan Undang-undang dasar tahun 1945 tersebut memberikan landasan bahwa seluruh warga negara Indonesia memiliki hak atas kehidupan dan perlindungan dari pemerintah. Apabila seseorang dilecehkan oleh pihak lain, maka aparaturnegara harus segera memberikan perlindungan untuk mencegah permasalahan tersebut agar tidak terulang kembali. Memunyai kehidupan yang perjanjian merupakan hak setiap warga negara dan setiap orang. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia yang mengalami kerugian dalam jual beli maka pemerintah memberikan perlindungan serta kebijakan berdasarkan hukum yang ada. Ada beberapa alasan mengapa pemerintah harus terlibat dalam perlindungan transaksi bisnis elektronik, sebagai berikut:

- a. Melindungi hak konsumen dan produsen;
- b. Menghindari perkembangannya melakukan praktik komersial yang curang/tidak adil (*out of line Commercial Hones*);
- c. Dilakukan secara terbuka;
- d. Menciptakan lingkungan bisnis yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi;

Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi warga negaranya, dalam transaksi *e-commerce* produsen dan konsumen harus seimbang serta menciptakan keselarasan antar pihak, baik produsen (pedagang) maupun konsumen.

UUD No. 8 Thn 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen serta UUD No. 11 Tahun 2008 Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik

Secara umum, peraturan yang berkaitan dengan keamanan konsumen mengatur dan melindungi pelanggan dalam berhubungan dengan pemasok barang dan jasa. Produsen dan konsumen memiliki aturan yang mengatur tentang hak dan kewajiban serta tanggung jawab. Dalam hal transaksi *e-commerce*, pelaku usaha atau penjual dapat dimintai pertanggung jawaban jika melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian konsumen.

Beberapa contoh wanprestasi yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha termasuk melanggar perjanjian, tidak sesuai dengan jadwal, atau melakukan kesalahan dalam pemenuhan prestasi sehingga tidak memenuhi syarat untuk jenis transaksi dengan berbagai kemungkinan.

Pada dasarnya, perlindungan hukum pihak mencakup upaya pemerintah untuk

menjaga kepentingan produsen dan konsumen dalam bisnis. Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di tingkat domestik dengan menetapkan peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen dan melindungi konsumen di tingkat internasional melalui framework hukum nasional. Yang sejalan sesuai kebijakan Amerika "*A System for Worldwide Electronic Commerce*", yang mengatakan bahwa pemerintah harus berusaha untuk mendukung dan menegakkan peraturan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia atau *demonstrate* undang-undang UNOTRAL.

Dalam penelitian ini tanggung jawab pelaku usaha lebih diperhatikan karena alam transaksi e-commerce termasuk pembelian dan penjualan, konsumen lebih lemah dibandingkan produsen. Penjualan dan pembelian online dianggap sebagai perikatan antara dua pihak menurut Pasal 1233 jo Pasal 1234 KUH Perdata.

Undang-undang Hukum Perdata menyatakan dalam Pasal 1233 bahwa:

"Setiap perjanjian timbul karena perjanjian atau karena hukum."

KUH Perdata menyatakan dalam Pasal 1234 bahwa:

"Setiap perikatan adalah memberi sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu."

Namun, Pasal 1473 KUH Perdata mengatur bahwa "Penjual wajib menyatakan dengan jelas apa yang mengikatnya, segala janji yang tidak jelas dan dapat dimaknai bermacam-macam, harus ditafsirkan merugikannya."Ini karena ketentuan hukum yang jelas tidak mengatur jenis pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha periklanan sebelumnya.

Oleh karena itu, perusahaan periklanan harus memberikan informasi secara obyektif, tegas, dan mudah dipahami. Setiap orang yang melakukan transaksi elektronik, baik secara publik maupun pribadi, wajib bertindak sewajarnya ketika berinteraksi satu sama lain dan/atau bertukar dokumen elektronik dan/atau informasi elektronik dalam transaksi tersebut, sebagaimana tercantum dalam Pasal 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi, Teknologi dan Elektronika (UU ITE).

Meyakini bahwa produk yang dijual dapat digunakan dengan aman oleh pelanggan, sangat penting untuk melakukan tindakan yang tepat, baik dalam hal transaksi maupun dalam hal memberikan informasi atau gambar produk oleh perusahaan yang menawarkan produk melalui *webvertising*. Salah satu pasal UUPK, yakni Pasal 9, melarang pelaku usaha mewakili barang dan/atau jasa pada ayat (1). Pasal 9 UUPK di atas pada intinya menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi atau

penjelasan yang sebenarnya tentang barang dan/atau jasa yang mereka promosikan dan perdagangkan. Hal ini penting karena kita tahu bahwa salah satu alasan mengapa konsumen mengalami kerugian adalah karena mereka tidak melihat barang dan jasa tertentu yang mereka inginkan.

Ketika transaksi *e-commerce*, menyebabkan kerugian akibat iklan atau brosur, serta garansi atau jaminan bahwa produk yang dijual mengandung unsur penipuan. Informasi yang diberikan tidak sesuai dengan produk yang disebar, mempromosikan, dan mengiklankan barang dan jasa tersebut. Ini digunakan oleh hakim sebagai bukti dalam gugatan yang didasarkan pada kinerja pelaku usaha. Kebanyakan orang dirugikan oleh iklan atau brosur, serta garansi atau jaminan bahwa barang dan jasa yang mereka beli tidak benar ketika datang ke transaksi *e-commerce*. Dalam menjual, mempromosikan, dan mengiklankan barang dan jasa tertentu, janji yang dibuat dikenal sebagai informasi. Hakim menggunakannya sebagai bukti dalam gugatan berdasarkan kinerja pelaku usaha.

Perjanjian Baku

Perjanjian baku biasanya digunakan oleh pelaku usaha yang menjual barang dan atau jasa melalui media web untuk menjalankan transaksinya, dengan tujuan untuk mendorong kebutuhan akan layanan yang lebih cepat dalam setiap transaksi antara penjual dan pembeli. Ide tentang perjanjian baku juga didorong oleh gagasan bahwa *e-commerce* menjadi lebih praktis. Dengan pertumbuhan pesat industri perdagangan *e-commerce*, semakin banyak barang dan jasa yang membutuhkan transaksi yang cepat dan efisien melalui web untuk mengurangi biaya perdagangan di seluruh dunia. Pertumbuhan perdagangan dunia yang cepat harus diimbangi dengan peningkatan martabat dan harkat konsumen, sehingga pelaku usaha diberi tanggung jawab untuk membuat produk dan mengirimkan produk yang memenuhi standar dan kualitas barang yang baik.

Sutan Remi Sjahdeini berpendapat, standar perjanjian didefinisikan sebagai perjanjian di mana pemakainya menerima hampir semua klausulnya dan pihak lain tidak pada dasarnya memiliki kesempatan untuk bernegosiasi atau memodifikasi. Serupa dengan perjanjian baku dalam jual-beli melalui web, yang dibuat oleh penjual sebagai pengelola toko online, penjual dapat memastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula yang menguntungkannya dan dapat meningkatkan atau menghilangkan beban atau kewajiban tertentu yang seharusnya ditanggungnya.

Saat membeli furnitur secara online, ada beberapa hal yang dapat merugikan pelanggan. Misalnya, ketentuan tersebut mungkin tidak mencantumkan spesifikasi produk yang ditawarkan di situs *e-commerce* atau perkiraan waktu pengiriman barang yang

dipesan pelanggan. Dengan demikian, konsumen tidak memiliki kesempatan untuk bernegosiasi dengan penjual saat melakukan transaksi. Menurut Pasal 18 ayat (1) UUPK, ketentuan pencantuman klausula baku yang tidak memenuhi syarat dilarang. Tujuan pelarangan penggunaan klausul standar adalah untuk menyamakan kedudukan antara pelanggan dan pelaku korporasi dengan batasan iktikad baik pada kedua pihak.

Tanggung jawab pelaku usaha dapat dihilangkan apabila pelaku usaha secara sepihak membuat klausul baku tanpa mempertimbangkan persyaratan yang tertuang dalam pasal tersebut. Para ahli hukum menganggap perjanjian baku tidak hanya berlaku dari segi keabsahannya, tetapi juga karena adanya anggota yang salah satu pihak, khususnya konsumen.

Pada dasarnya, kontrak baku mengandung persyaratan, yang memiliki konsekuensi serupa dengan kontrak baku *e-commerce*, termasuk:

- a. Mengurangi risiko pelaku usaha seperti ganti rugi karena wanprestasi;
- b. Menghapus tanggung jawab pelaku usaha atau vendor atas kewajiban tertentu, seperti memberikan informasi tentang kualitas barang.

Perjanjian *e-commerce* biasanya dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, yang menyebabkan banyak masalah dan kerugian bagi konsumen. Beberapa kerugian yang umum terjadi dalam transaksi *e-commerce* pada umumnya, terutama transaksi *e-commerce* bisnis ke konsumen (B2C), adalah sebagai berikut:

- a. Produk yang sudah dibeli tidak diterima atau samapi kepada pembeli
- b. Harga produk yang tidak sesuai dengan promosi;
- c. Produk tidak diterima sesuai waktu yang ditentukan.

Akibat dominasi pelaku usaha dalam melakukan transaksi *e-commerce*, Kerugian konsumen adalah akibat dari taktik bisnis yang tidak jujur. Perlindungan hukum preventif digambarkan oleh Phillipus M. Hudjon sebagai perlindungan hukum masyarakat yang bertujuan untuk mencegah atau menyelesaikan permasalahan. Menurut teori ini, karena penyelesaian *e-commerce* relatif sulit untuk diselesaikan, memerlukan waktu yang lama, dan memerlukan tingkah laku yang tidak pantas, maka perlindungan hukum preventif harus diterapkan untuk menyelesaikan masalah yang terkait dengan transaksi *e-commerce*.

Inisiatif Menghentikan Kerugian Konsumen

1. Peberdayaan Konsumen

Pasal 29 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa mendorong terselenggaranya perlindungan konsumen yang menjunjung tinggi hak konsumen dan pelaku usaha serta

memenuhi kewajibannya merupakan tanggung jawab pemerintah.

2. Pengawasan Dan Perlindungan

Pemerintah dan badan yang terkait Pasal 9 UUPK, ayat 30 (1) dan (4) menyatakan bahwa pemerintah bertugas mengawasi dan membela inisiatif konsumen melalui kementerian terkait dan/atau menteri teknis. Pemerintah melakukan pengawasan melalui menteri dan/atau menteri teknis dan LPKSM untuk memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi peraturan peraturan-undangan tersedia di pasar. Selain itu, Pasal 40(2) UUTE berbunyi sebagai berikut:

"Karena informasi dan transaksi elektronik yang bertentangan dengan izin publik dilindungi oleh pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga kepentingan umum terlindungi dari segala bentuk campur tangan."

3. Untuk Transaksi *E-Commerce*, Sangat Penting Untuk Menjaga Keamanan Secret Word Dengan Cara Berikut:

- a. Menjaga privasi dan tidak memberi tahu siapa pun, termasuk petugas penyelenggara;
- b. Memanfaatkan kata-kata rahasia yang sulit ditebak;
- c. Secara teratur mengubah kata rahasia ; dan
- d. Tidak menyimpan semboyan secara fisik.
- e. Kata kunci yang digunakan untuk membeli satu produk harus berbeda dari yang digunakan untuk membeli produk lainnya.

4. Menciptakan jaringan konsumen ke-konsumen (C2C)

Jaringan C2C ini terjadi antar sesama konsumen *e-commerce* dan berfungsi sebagai pengumpulan penerimaan atau pertukaran informasi dan keluhan antar konsumen. Hal ini memungkinkan konsumen untuk meneliti secara cermat dan mendidik diri Anda sendiri tentang subjek terkait *e-commerce* sebelum melakukan pembelian dari situs web e-commerce Misalnya saja kaskus.com yang mempunyai pertemuan online bernama "FJB".

Sarana perlindungan hukum preventif digunakan untuk melakukan upaya hukum untuk mencegah berbagai masalah yang muncul sebagai akibat dari perdagangan elektronik melalui media web . Dibagi menjadi 4 (empat) bagian untuk melindungi konsumen dalam transaksi perdagangan *e-commerce* dan mencegah masalah, yaitu:

- a. Dari perspektif produsen (vendor), arena produsen berperilaku sebagai pemasok produk dan konsumen bertindak sebagai orang yang membutuhkan produk, maka

produsen mempunyai posisi yang lebih baik dalam pertukaran perdagangan. Dengan demikian, produsen dapat memainkan kata-kata yang diinginkan konsumen, selama konsumen membutuhkan produk tersebut, mereka akan menyetujuinya. Akibatnya, bentuk kontrak standar, atau prinsip ambil atau tinggalkan, muncul.

- b. Dari perspektif konsumen, sebelum menyelesaikan suatu transaksi, konsumen harus melakukan otentikasi diri sebagai pihak yang membutuhkan produk yang ditawarkan dalam transaksi e-commerce. Hal ini dilakukan oleh produsen untuk mengetahui apakah konsumen benar-benar pembeli atau tidak.
- c. Dari perspektif produk (barang dan jasa), sangat penting bagi pelanggan untuk mempelajari berbagai hal sehingga mereka dapat memutuskan apakah akan menyelesaikan suatu transaksi atau tidak.
- d. Mengenai transaksi, produsen diwajibkan untuk memberikan rincian yang lengkap dan jelas kepada pengecer online mereka mengenai prosedur di balik transaksi, bersama dengan rincian topik seperti berikut:
 - 1) Ketentuan yang harus dipenuhi pembeli untuk menyelesaikan transaksi;
 - 2) Kesempatan bagi pembeli untuk mempertimbangkan kembali transaksi yang akan mereka lakukan sebelum membuat keputusan, sehingga mereka tidak melakukan kesalahan;
 - 3) Harga produk, termasuk pajak atau ongkos kirim;
 - 4) Bagaimana cara pembayaran dilakukan;
 - 5) Informasi tentang dapat atau tidak;
 - 6) Informasi tentang kemungkinan Pelanggan mengembalikan barang yang telah mereka beli;
 - 7) Informasi tentang Apakah ada jaminan produk akan diganti atau dikembalikan jika rusak atau tidak sesuai pesanan?
 - 8) Prosedur penyelesaian dan waktu yang diperlukan untuk mengajukan klaim.

Untuk melindungi pelanggan dalam bertransaksi dan meningkatkan kaliber dan volume transaksi perdagangan yang dilakukan melalui *e-commerce*, undang-undang harus menetapkan empat jenis perlindungan transaksi *e-commerce* tersebut di atas.

Ketentuan Hukum Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Indonesia

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Litigasi

Sengketa konsumen terbatas pada hal-hal perdata. Menurut Pasal 45 ayat (1) jo Pasal 48 UUPK, penyelesaian penyelesaian konsumen secara "litigasi" berarti penyelesaian

penyelesaian melalui pengadilan, yaitu: Ayat 1 Pasal 45 UUPK Setiap konsumen yang mengalami kerugian berhak menggugat pelaku usaha melalui sistem peradilan biasa atau melalui lembaga yang menangani perundingan penyelesaian konsumen-pelaku usaha. UUPK Pasal 48 Dalam hal konsumen perjudian menyelesaikan perselisihannya melalui jalur hukum berlaku ketentuan Pasal 45 yang berkaitan dengan peradilan umum. Pelanggan yang berjudi oleh pengadilan dengan menggunakan ketentuan-ketentuan pengadilan biasa yang sesuai dengan memperhatikan persyaratan Pasal 45.

Dan ditegaskan dalam Pasal 38 ayat (1) Pasal 29 (1) UUIITE, yang menyatakan :

"Ayat 1 Pasal 38 UUIITE Siapapun yang menggunakan teknologi informasi atau menjalankan sistem elektronik dan menimbulkan kerugian dapat dikenai tindakan hukum. Ayat 1 Pasal 29 UUIITE Perkara perdata dilaksanakan menurut ketentuan Peraturan Perundang-undangan."

Menurut UUPK Pasal 46 ayat (1), pelanggan berhak mengajukan upaya hukum terhadap perusahaan yang melanggar haknya dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri jika mereka termasuk dalam kelompok berikut:

- a. Pelanggan yang dirugikan adalah ahli waris yang bersangkutan;
- b. konsumen yang memiliki tujuan yang sama;
- c. memberikan perlindungan kepada konsumen melalui lembaga perlindungan konsumen.
- d. Jika produk yang digunakan memberikan dampak kerugian terhadap korban.

Dalam hukum perlindungan konsumen, ada tiga (tiga) jenis gugatan yang biasanya digunakan untuk menyelesaikan penyelesaian antara konsumen dan pelaku usaha:

- a. Gugatan kecil di pengadilan, yang dapat dilakukan oleh konsumen meskipun bernilai kecil secara ekonomi.
- b. Gugatan Kelas, adalah gugatan konsumen yang mana korbannya lebih dari satu orang atau dilakukan oleh sekelompok orang.
- c. Berdiri Sah , adalah gugatan konsumen di mana korbannya lebih dari satu orang.

Penyelesaian penyelesaian masih dapat dilaksanakan walaupun kedua belah pihak belum menemukan jalan terbaik untuk permasalahan yang terjadi. Dalam penyelesaian perkara terdapat keuntungan dan kerugian bagi nasabah apabila menggunakan hukum acara dalam ketatanegaraan, peradilan pidana, atau litigasi perdata. selama proses berperkara, namun juga mengeluarkan biaya dipengadilan.

Selain itu, dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang diharapkan tidak merusak hubungan bisnis dan diselesaikan dengan cepat dan murah. Akibat dari berbagai

kekurangan penyelesaian secara litigasi, konsumen dan pelaku usaha mungkin merasa tidak puas. Ada beberapa masalah dan hambatan yang mungkin dihadapi perusahaan dan pelanggan ketika menyelesaikan suatu tuntutan hukum:

- a. Lamanya proses penyelesaian;
- b. Biaya perkara yang sangat tinggi;
- c. Kurangnya responsif pada pihak pengadilan;
- d. Keputusan hakim tidak memberikan penerang pada pertahanan; dan
- e. Para hakim tidak dapat bersifat generalis.

Penyelesaian Sengketa Konsumen dari Segi Non-Litigasi

Teknik non-litigasi menggunakan norma-norma komunal seperti diskusi, pemeliharaan perdamaian, kekerabatan, dan sebagainya untuk menyelesaikan konflik di luar pengadilan. Saat ini, menggunakan organisasi bernama Alternative Dispute Resolusi (ADR) menjadi strategi yang semakin banyak dipilih oleh para pebisnis.

Pasal 52 (a) bahwa tiga bentuk penyelesaian sengketa konsumen "non litigasi" adalah arbitrase, konsiliasi, dan mediasi, seperti yang berikut:

- a. Pasal 1 UU No. 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa Arbitrase adalah suatu proses non-yudisial untuk menyelesaikan sengketa perdata antar para pihak yang didasarkan pada kesepakatan tertulis antara para pihak para pihak yang bersengketa.
- b. Konsiliasi, juga dikenal sebagai permufakatan, adalah metode penyelesaian sengketa di mana pihak ketiga yang bertindak sebagai konsiliator berperan lebih aktif dalam proses penyelesaian sengketa. Konsiliator mengambil inisiatif untuk mengembangkan dan Menyusun rencana, yang diperuntukkan kepada pihak yang bersangkutan.
- c. Mediasi, juga dikenal sebagai "penengahan", adalah proses negosiasi di mana pihak ketiga (unbiased) bekerja sama dengan pihak ketiga yang bersengketa untuk mencapai penyelesaian masalah.

Pemerintah daerah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertugas menawarkan layanan penyelesaian sengketa untuk membantu penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi yang murah, cepat, dan mudah. Proses teknisnya diatur dalam Surat Keputusan (SK) Menperindag Nomor.350/MPP/Kep/12/2001, yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa kosong.
- b. Memberikan arahan terhadap keamanan pelanggan.
- c. Melakukan penjagaan terhadap penerapan klausula baku;
- d. Melaporkan pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor

8 Tahun 1999

- e. Menerima pengaduan konsumen mengenai pelanggaran perlindungan konsumen, baik yang bersumber langsung maupun tidak langsung;
- f. Melaksanakan penyidikan dan peninjauan kembali kasus perlindungan konsumen; Mendapatkan, meneliti, dan menyelidiki sengketa perlindungan konsumen; dan
- g. Menginformasikan keputusan kepada bisnis yang melanggar perlindungan konsumen; Perkara ditangani dan diselesaikan secara di luar hukum oleh BPSK. Oleh sebab itu, BPSK memiliki otoritas untuk melakukan hal-hal berikut:
 - a. Hubungi administrator bisnis yang dicurigai melanggar peraturan perlindungan konsumen;
 - b. Memanggil dan memberikan kesaksian dari saksi, saksi ahli, atau individu yang diduga memiliki informasi mengenai pelanggaran terhadap UUPK;
 - c. Meminta bantuan penyidik untuk memanggil badan usaha, saksi, saksi ahli, atau siapa pun yang tidak mampu menghadiri panggilan BPSK;
 - d. Memastikan dan menjamin tidak adanya kerugian bagi pelanggan;
 - e. Menjatuhkan sanksi peraturan pada pelaku ekonomi yang melanggar ketentuan Pasal 52 UUPK.

Dengan demikian, badan adjudikatif memiliki wewenang untuk membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen jika protes yang diajukan memenuhi kriteria yang ditentukan dalam Pasal 6, bagian (3). Akibatnya, pelanggan terbatas untuk mencari penegakan terhadap putusan lembaga tersebut hanya ketika tidak ada protes yang diajukan ke Sekretariat Nasional. Akibatnya, permintaan penegakan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang telah menjalani peninjauan melalui proses protes, ditentukan oleh Sekretariat Nasional yang mengawasi kasus protes (Pasal 7 pasal 1 dan 2 Peraturan No. 1 Tahun 2006 tentang Protokol Pengajuan Protes terhadap Penetapan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

SIMPULAN

Studi ini menggaris bawahi pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam konteks transaksi online yang kini semakin dominan dalam era digital saat ini. Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi krusial mengingat kompleksitas dan risiko yang terkait dengan pembelian online, seperti keamanan data, ketidakjelasan informasi produk, serta masalah retur dan pengembalian barang. Undang-undang yang ada telah berupaya menanggapi tantangan ini dengan mengatur hak-hak konsumen,

seperti hak atas informasi yang akurat dan jelas, hak untuk menerima produk atau jasa sesuai kesepakatan, dan hak atas proses penyelesaian sengketa yang adil dan efisien. Namun demikian, implementasi dan penegakan hukum masih menemui berbagai kendala, terutama di negara-negara berkembang di mana infrastruktur hukum dan kesadaran konsumen mungkin kurang matang. Oleh karena itu, perlu adanya kolaborasi antara pemerintah, platform e-commerce, dan masyarakat sipil untuk memperkuat perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online guna menciptakan lingkungan perdagangan digital yang aman, adil, dan berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Moh, dan Moh. Kurdi. 2021. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Pembelian Secara Online." *Journal MISSY (Management and Business Strategy)* 2 (2): 45–48. <https://doi.org/10.24929/missy.v2i2.1864>.
- Apriani, Desi, dan Syafrinaldi Syafrinaldi. 2022. "Konflik Norma Antara Perlindungan Usaha Kecil Menurut Hukum Persaingan Usaha Indonesia Dengan Perlindungan Konsumen." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 4 (1): 14–33. <https://doi.org/10.14710/jphi.v4i1.14-33>.
- Aulia, Cindy, Khotimah Jeumpa, dan Crisan Chairunnisa. 2016. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Onlinecommerce)." *Business Law Review* 1 (10): 14–20. <https://law.uii.ac.id/wp-content/uploads/2016/12/blc-fhuiu-v-01-02-cindy-aulia-khotimah-jeumpa-crisan-chairunnisa-perlindungan-hukum-bagi-konsumen-dalam-transaksi-jual-beli-online-e-commerce.pdf>.
- Bernada, Tetanoe. 2017. "Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital Di Indonesia E- Commerce Transaction ' S Consumers To Support the Digital Economy Growth in Indonesia." *Jurnal Hukum dan Peradilan* 6 (1): 1–24.
- Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, dan Suartini Suartini. 2023. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Binamulia Hukum* 12 (1): 177–89. <https://doi.org/10.37893/jbh.v12i1.599>.
- Hendryan, Dery, Leonardo Ganiarta, dan Gustina Aryani. 2024. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)." *Viva Themis Jurnal Ilmu Hukum* 6 (1): 83–96. <https://doi.org/10.24967/vt.v6i1.2766>.
- Jailani, Novalini, Kuat Ismanto, Susminingsih, dan Hendri Hermawan Adinugraha. 2022. "an Opportunity To Develop Halal Fashion Industry in Indonesia Through E-Commerce Platform." *Tadayun: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3 (2): 121–32.

<https://doi.org/10.24239/tadayun.v3i2.76>.

Miru, Ahmadi, Sulaiman Yodo. 2008. Hukum Perindungan Komsumen. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rahman, Irsan, Sahrul, Riezka Eka Mayasari, Tia Nurapriyanti, dan Yuliana. 2023. "Hukum Perlindungan Konsumen di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen dalam Lingkungan Perdagangan Digital." Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains 2 (08): 704–12. <https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i08.605>.

Soekanto, Soerjono. 2006. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.

Suyoso, Bambang. 2004. Hukum Acara Perdata Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti.