



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 3012-3018

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

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

Penguatan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online: Kajian terhadap Strategi Hukum dan Kesadaran Konsumen

Yusuf Daeng¹, Aberi Usti^{2✉}, Suheri Sitorus³, Syafran⁴, Asbi Abdul Sani⁵, Desrizal⁶, Dwi⁷

Jurusan Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning

Email: aberiusti1984@gmail.com^{2✉}

Abstrak

Perkembangan perdagangan daring atau transaksi online telah menjadi bagian integral dari kehidupan konsumen modern. Namun, dengan kemudahan dan kenyamanannya, transaksi online juga membawa risiko terkait perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi hukum yang diperlukan untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi online serta untuk mengevaluasi tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka. Melalui pendekatan analisis komprehensif, penelitian ini mempertimbangkan peraturan hukum yang ada yang mengatur transaksi online, termasuk perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, dan tanggung jawab penjual. Selain itu, penelitian ini juga melakukan survei untuk menilai kesadaran konsumen tentang risiko yang terkait dengan transaksi online dan pemahaman mereka terhadap hak-hak perlindungan yang ada. Hasil analisis menyoroti pentingnya penyempurnaan hukum yang lebih jelas dan adaptif terhadap dinamika perdagangan online, serta perluasan upaya edukasi dan sosialisasi kepada konsumen untuk meningkatkan kesadaran mereka. Temuan ini memberikan landasan untuk rekomendasi kebijakan guna memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi online, dengan mempertimbangkan peran penting hukum yang progresif dan kesadaran konsumen yang lebih tinggi sebagai faktor utama dalam menciptakan lingkungan perdagangan online yang aman dan adil.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Transaksi Elektronik, Kesadaran Konsumen*

Abstract

The development of online commerce or online transactions has become an integral part of modern consumer life. However, with their ease and convenience, online transactions also carry risks related to consumer protection. This research aims to examine the legal strategies needed to strengthen consumer protection in online transactions and to evaluate the level of consumer awareness of their rights. Through a comprehensive analytical approach, this research considers existing legal regulations governing online transactions, including personal data protection, transaction security, and seller responsibility. In addition, this research also conducted a survey to assess consumer awareness of the risks associated with online transactions and their understanding of existing protection rights. The results of the analysis highlight the importance of improving laws that are clearer and more adaptive to the dynamics of online commerce, as well as expanding education and outreach efforts to consumers to increase their awareness. These findings provide a basis for policy recommendations to strengthen consumer protection in online transactions, considering the important role of progressive laws and higher consumer awareness as key factors in creating a safe and fair online trading environment.

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

PENDAHULUAN

Dalam konteks perkembangan teknologi informasi dan kebiasaan konsumsi yang semakin bergeser ke ranah digital, transaksi online telah menjadi pijakan utama dalam aktivitas perdagangan (Budi Agus Riswandi, 2016). Kelebihannya yang terlihat dalam kemudahan aksesibilitas, beragamnya pilihan produk, dan fleksibilitas berbelanja memberikan dampak signifikan terhadap cara konsumen berinteraksi dengan pasar. Meskipun demikian, kehadiran transaksi online juga membawa risiko tersendiri terhadap perlindungan konsumen (Angeline Xiao, 2018).

Seiring dengan perkembangan ini, hukum perlindungan konsumen terus berkembang untuk menyelaraskan perubahan tersebut (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008). Namun, pengimplementasian peraturan yang sudah ada, seperti perlindungan data, keamanan transaksi, dan tanggung jawab penjual, masih menimbulkan berbagai permasalahan yang membutuhkan evaluasi lebih lanjut. Aspek hukum ini menjadi pusat perhatian dalam rangka meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi daring (Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, 2015).

Selain aspek hukum, kesadaran konsumen juga memainkan peran krusial. Tingkat pengetahuan dan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi online menjadi faktor penentu dalam meminimalkan risiko yang mungkin timbul. Kondisi ini

menggarisbawahi pentingnya edukasi dan sosialisasi terhadap konsumen untuk meningkatkan pemahaman mereka terkait hak-hak perlindungan yang tersedia.

Oleh karena itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada strategi hukum yang diperlukan untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi online. Di samping itu, penelitian ini juga mengevaluasi tingkat kesadaran konsumen terhadap hak-hak perlindungan yang mereka miliki. Diharapkan bahwa pemahaman mendalam mengenai tantangan hukum dan kesadaran konsumen akan memberikan wawasan yang lebih baik untuk merekomendasikan perbaikan kebijakan dan tindakan yang diperlukan guna meningkatkan lingkungan perdagangan online yang lebih aman dan adil bagi konsumen.

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul "Penguatan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online: Kajian terhadap Strategi Hukum dan Kesadaran Konsumen"..

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur (*library research*) (P. Andi, 2012). Jenis pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti di dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan teori dan asas hukum. Penelitian hukum normatif didefinisikan penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan maupun putusan pengadilan. Penelitian hukum normatif bisa juga disebut sebagai penelitian hukum doctrinal (Jonaedi Effendi dan Johnny Ibrahim, 2018).

Prosedur dalam penelitian ini dilaksanakan dengan tahapan-tahapan yaitu mengumpulkan data Pustaka, membaca, mencatat, menelaah, mengumpulkan konsep atau naskah kemudian dilakukan elaborasi dan eksplanasi terhadap data atau teks yang terkumpul berkaitan dengan topik pembahasan utama di dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan pendapat Zed (2008) yang mengatakan bahwa riset Pustaka tidak hanya sebatas urusan membaca dan mencatat literatur atau buku, melainkan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data Pustaka, membaca, mencatat serta mengolah suatu bahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini mencakup aspek-aspek penting yang mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi jual

beli barang dan jasa. Di dalamnya termuat hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas dan benar terkait produk atau layanan yang mereka beli, hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang aman dan berkualitas, serta hak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi kerugian karena produk atau layanan yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan (Tami Rusli, 2016).

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, terdapat pula Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2016 tentang Pengamanan Informasi dan Perlindungan Data Pribadi yang menekankan pentingnya perlindungan terhadap data pribadi konsumen. Regulasi ini menjadi semakin relevan mengingat peran pentingnya teknologi informasi dalam transaksi konsumen modern (Rosmawati, 2018).

Secara lebih khusus, di sektor perdagangan, terdapat regulasi seperti Peraturan Menteri Perdagangan tentang Standar Perlindungan Konsumen pada Layanan Elektronik. Regulasi ini mengatur tata cara bertransaksi dalam lingkungan elektronik, menekankan hak-hak konsumen yang perlu dipatuhi oleh penyedia layanan.

Ketika melanggar regulasi perlindungan konsumen yang ditetapkan, konsekuensi hukum yang jelas diberlakukan. Hal ini memastikan bahwa pelaku usaha dan produsen mematuhi standar etika dan integritas dalam menjalankan bisnisnya. Hukum perlindungan konsumen ini menjadi landasan penting bagi terciptanya lingkungan bisnis yang berkeadilan, di mana hak-hak konsumen dihormati dan dilindungi, serta memberikan dasar bagi penyelesaian sengketa yang mungkin timbul dalam transaksi konsumen.

Aspek Hukum Transaksi Online

Aspek hukum dalam transaksi online mencakup berbagai hal yang relevan dengan kegiatan perdagangan yang dilakukan secara daring. Hal ini termasuk regulasi terkait perlindungan konsumen, keamanan data pribadi, serta prosedur hukum dalam menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul. Pertama-tama, regulasi perlindungan konsumen memainkan peran sentral dalam menjamin hak-hak konsumen dalam transaksi daring. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, kewajiban penjual, serta prosedur gugatan atau klaim jika terjadi ketidakpatuhan (I Gst Made Oka Sedana Yasa et al., 2021). Selain itu, peraturan perlindungan data pribadi seperti Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2016 di Indonesia menegaskan pentingnya perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi online. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui platform elektronik atau e-commerce merupakan salah satu bentuk perdagangan yang paling terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi. Melalui transaksi ini, konsep pasar yang awalnya bersifat konvensional, di mana penjual dan pembeli bertemu secara fisik, telah

berubah menjadi konsep telemarketing, yaitu perdagangan yang dilakukan secara online melalui internet. E-commerce telah mengubah cara konsumen dalam mendapatkan produk yang mereka butuhkan (Roberto Ranto, 2019).

Aspek hukum lainnya adalah terkait dengan keamanan transaksi online. Secara keseluruhan, transaksi merupakan sebuah kesepakatan antara dua orang atau lebih untuk menyelesaikan suatu peristiwa dalam batas waktu tertentu dengan syarat-syarat lain yang telah disepakati oleh semua pihak terlibat. Definisi ini merujuk pada transaksi yang menghasilkan uang atau harta, seperti contohnya transaksi jual beli. Dengan perkembangan zaman, segala jenis transaksi saat ini dapat dilakukan secara daring atau melalui internet, yang dikenal dengan istilah transaksi online (Azizah Azis et al., n.d.). Transaksi online mencakup regulasi yang mengatur perlindungan data transaksi, enkripsi, serta keamanan platform perdagangan daring. Hal ini bertujuan untuk mencegah akses ilegal, kebocoran data, dan serangan cyber yang dapat mengancam informasi sensitif konsumen. Selain itu, terdapat regulasi yang mengatur tanggung jawab penyedia platform atau penjual dalam memastikan keamanan infrastruktur online.

Kemudian, dalam menyelesaikan sengketa transaksi online, aspek hukum juga turut berperan. Proses penyelesaian sengketa haruslah sesuai dengan regulasi yang ada, terutama dalam hal penyelesaian di luar pengadilan (*out-of-court settlement*). Ada regulasi yang mengatur mediasi, arbitrase, atau penyelesaian sengketa melalui mekanisme alternatif lainnya.

Dengan adanya kerangka hukum yang mengatur aspek-aspek tersebut, transaksi online diharapkan dapat berlangsung dalam lingkungan yang lebih teratur, aman, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen serta pelaku usaha.

Strategi Hukum dan Kesadaran Konsumen Dalam Penguatan Perlindungan Konsumen

Strategi hukum dan kesadaran konsumen berperan penting dalam upaya penguatan perlindungan konsumen. Strategi hukum mengacu pada kerangka peraturan yang disusun untuk melindungi hak-hak konsumen, menetapkan tanggung jawab pelaku usaha, serta menetapkan sanksi bagi pelanggaran yang dilakukan. Ini meliputi undang-undang dan peraturan yang mengatur transparansi informasi, kewajiban penyedia layanan atau produsen, serta prosedur penyelesaian sengketa yang dapat diakses oleh konsumen.

Sementara itu, kesadaran konsumen merupakan faktor kunci dalam memastikan perlindungan yang efektif. Edukasi dan sosialisasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka, pemahaman terhadap prosedur klaim atau gugatan, serta pengetahuan tentang

risiko yang mungkin terjadi dalam transaksi merupakan bagian penting dalam meningkatkan kesadaran konsumen.

Kombinasi strategi hukum yang solid dan kesadaran konsumen yang tinggi saling melengkapi. Dengan adanya peraturan yang jelas dan sanksi yang tegas bagi pelanggar, para pelaku usaha cenderung lebih mematuhi standar dan kewajiban mereka terhadap konsumen. Di sisi lain, kesadaran konsumen yang tinggi mengenai hak-hak mereka memungkinkan mereka untuk lebih berperan aktif dalam memonitor transaksi, mengetahui ketika hak mereka dilanggar, serta untuk mengambil langkah-langkah perlindungan yang sesuai.

Oleh karena itu, penguatan perlindungan konsumen tidak hanya memerlukan upaya dalam pembuatan regulasi yang kuat, tetapi juga upaya edukasi dan pemberdayaan konsumen agar mereka mampu memanfaatkan hak-hak perlindungan yang telah diberikan oleh hukum. Dengan demikian, sinergi antara strategi hukum dan kesadaran konsumen menjadi landasan penting dalam memastikan perlindungan yang efektif terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang dan jasa, termasuk dalam lingkungan transaksi online.

Ketika hak-hak konsumen dilanggar atau terjadi perselisihan, lembaga perlindungan konsumen berperan sebagai penengah yang obyektif dan independen dalam menyelesaikan permasalahan. Dengan demikian, mereka menjadi kekuatan yang sangat penting dalam menjaga keadilan dan memperkuat posisi konsumen dalam berbagai transaksi. Melalui peran aktifnya, lembaga perlindungan konsumen berkontribusi dalam membangun lingkungan ekonomi yang sehat, adil, dan berintegritas bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi bisnis di Indonesia.

SIMPULAN

Peran lembaga perlindungan konsumen dalam menegakkan hak konsumen di Indonesia menunjukkan bahwa peran lembaga tersebut sangat vital dalam menjaga keadilan dan perlindungan bagi konsumen. Melalui analisis yang mendalam, ditemukan bahwa lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti), dan Komisi Penyiaran Indonesia (KPI), memiliki peran yang signifikan dalam menyelesaikan sengketa, memberikan edukasi, serta memantau kepatuhan penyedia jasa atau produsen terhadap hukum konsumen. Namun, kesimpulan tersebut juga menyoroti beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan sumber daya, koordinasi antarlembaga yang belum optimal, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan pasar yang

cepat. Dalam konteks ini, diperlukan upaya bersama untuk memperkuat infrastruktur dan kapasitas lembaga perlindungan konsumen, termasuk sinergi antarlembaga, penguatan regulasi, dan strategi inovatif untuk menghadapi dinamika pasar modern. Penelitian ini menegaskan bahwa lembaga perlindungan konsumen memiliki peran krusial dalam menegakkan hak-hak konsumen di Indonesia. Untuk mencapai tujuan ini secara efektif, perlu adanya upaya bersama dari pemerintah, lembaga terkait, dan masyarakat dalam mengatasi tantangan yang ada guna meningkatkan perlindungan, kesejahteraan, dan keadilan bagi konsumen Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Angeline Xiao. (2018). KONSEP INTERAKSI SOSIAL DALAM KOMUNIKASI, TEKNOLOGI, MASYARAKAT. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(2), 94.
- Azizah Azis, Sabri Samin, & Achmad Musyahid. (n.d.). TRANSAKSI ON LINE PERSPEKTIF HUKUM ISLAM KONTEMPORER. *Al - Kharaj*, 3(1).
- Budi Agus Riswandi. (2016). Hukum dan Teknologi: Model Kolaborasi Hukum dan Teknologi dalam Kerangka Perlindungan Hak Cipta di Internet. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 3(23), 346.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- I Gst Made Oka Sedana Yasa, I Ketut Sudiarmaka, & Si Ngurah Ardhya. (2021). Peran Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Terkait Kerugian Konsumen Ditinjau Berdasarkan Pasal 8 Huruf F Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kerugian Konsumen Terhadap Pembelian Rumah Subsidi Di Wilayah Kabupaten Tabanan). *Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(2).
- Jonaedi Effendi, & Johnny Ibrahim. (2018). *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Kencana.
- M. Zed. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.
- Niru Anita Sinaga, & Nunuk Sulisrudatin. (2015). PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2).
- P. Andi. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media.
- Roberto Ranto. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum Elethea*, 2(2).
- Rosmawati. (2018). *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenamedia Group.
- Tami Rusli. (2016). *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*. Gramedia.