

PERLINDUNGAN HAK DAN PENYELESAIAN SENGKETA BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Alya Zahirah Handayani¹, Nyimas Khansa Nisrina Auditra², Sri Handayani³

Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Sriwijaya

Email : alzahirah2006@gmail.com

ABSTRAK

Faktor penting yang perlu dipikirkan adalah melindungi hak-hak konsumen. Fokus majalah ini adalah mengevaluasi dan menganalisis berbagai undang-undang perlindungan konsumen yang berkaitan dengan transaksi online. Tujuan dari pekerjaan ini adalah untuk melakukan studi literatur, yang meliputi pencarian dan analisis makalah ilmiah dan jurnal yang berhubungan dengan perlindungan hak-hak konsumen, undang-undang yang berkaitan dengan informasi dan transaksi elektronik, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa undang-undang perlindungan konsumen tidak selalu berhasil diterapkan tanpa menemui hambatan. Ketidaktahuan konsumen akan hak-hak mereka dan lemahnya penegakan hukum merupakan dua dari sekian banyak masalah tersebut. Upaya-upaya yang perlu dilakukan adalah meningkatkan literasi digital konsumen, memperketat aturan, dan mendorong kolaborasi antara masyarakat, pemerintah, dan pelaku usaha untuk menciptakan ekosistem yang aman dan adil untuk transaksi online.

Kata Kunci: Hukum, Konsumen, Jual Beli

Article History

Received: Mei 2025

Reviewed: Mei 2025

Published: Mei 2025

Plagiarism Checker No 223

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musyтари.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musyтари



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

LATAR BELAKANG

Pertumbuhan teknologi yang pesat sudah merubah cara masyarakat dalam bertransaksi, khususnya dalam jual beli. Sebelumnya, transaksi biasanya dilakukan secara langsung, di mana penjual dan pembeli bertemu dengan fisik. Namun, dalam situasi ini, jual beli bisa dibuat dengan online, yang memungkinkan transaksi tanpa tatap muka dengan memanfaatkan teknologi informasi. Di Indonesia, metode transaksi online kini menjadi pilihan yang semakin populer di masyarakat.

Salah satu pengaruh yang mendorong pelaku usaha untuk melaksanakan transaksi secara online adalah pengurangan pembiayaan pemasaran serta distribusi, yang umumnya cenderung rendah dibandingkan dengan cara tatap muka. Begitu pula, konsumen merasa lebih dimudahkan dengan transaksi online karena mampu menghemat waktu dan biaya. Contohnya, konsumen dapat dengan mudah mencari berbagai barang yang mungkin tidak tersedia di toko terdekat serta menghindari biaya transportasi yang tinggi dan waktu tempuh yang lama.

Transaksi online juga memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memilih kebutuhan barang, membandingkan harga, dan kualitas secara efisien tanpa harus mengunjungi berbagai

toko secara langsung. Hanya dengan melakukan pencarian di internet, konsumen dapat menemukan berbagai informasi terkait produk, seperti harga, kualitas, dan spesifikasinya. Namun, meskipun transaksi online menawarkan banyak kemudahan, masih terdapat alasan yang membuat sebagian orang ragu untuk bertransaksi secara daring. Salah satunya adalah ketidakpastian yang muncul ketika kedua belah pihak tidak bertemu secara fisik, yang berpotensi menimbulkan kecurangan. Dampak negatif dari e-commerce sering kali merugikan konsumen, seperti produk yang diterima tidak sesuai dengan yang ditawarkan, atau ketidaksesuaian lainnya dengan kesepakatan awal. Sebagai contoh, konsumen yang membeli barang secara online kadang menemukan bahwa produk yang disetujui tidak sejalan pada visualisasi yang ditampilkan dalam iklan. Maka, pertanyaannya adalah, bagaimana bentuk proteksi hukum untuk konsumen di Indonesia?

METODE PENELITIAN

Studi tersebut memakai metode yuridis normatif, yaitu analisis hukum melalui kajian bahan hukum primer dan sekunder. Metode ini diterapkan untuk mengkaji ketentuan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hak konsumen dalam transaksi online serta mengevaluasi penerapannya secara teoritis.

Studi literatur

Studi literatur dibuat dalam mengenali teori, konsep, dan hasil studi sebelumnya yang berkorelasi pada perlindungan hak konsumen untuk transaksi online. Kajian ini berorientasi dalam menghasilkan dasar teoritis yang kokoh serta memperkaya analisis hukum yang dipakai pada studi tersebut.

Beberapa literatur dan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan meliputi:

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan landasan hukum utama dalam menjamin hak-hak konsumen di Indonesia, termasuk dalam transaksi elektronik.
2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya, yang mengatur mekanisme transaksi elektronik dan melindungi data pribadi konsumen.
3. Penelitian oleh Rizkita dan Sinarianda (2024) yang membahas efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam e-commerce di Indonesia, menunjukkan masih ada banyak kendala dalam implementasinya, terutama dalam hal pengawasan dan penegakan hukum.
4. Berbagai artikel jurnal dan sumber online terverifikasi yang mengulas perkembangan regulasi e-commerce serta studi kasus perlindungan konsumen di berbagai platform digital.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang Perlindungan Hak Konsumen

Pelanggan sering kali merasa dirugikan karena kurangnya informasi yang dapat diandalkan mengenai barang atau layanan yang ditawarkan, meskipun secara teori bisnis dan pelanggan seharusnya berada pada posisi yang sama. Sayangnya, banyak pemilik bisnis yang lebih peduli untuk mendapatkan keuntungan dengan cepat daripada memberikan informasi

yang akurat kepada pelanggan mereka. Konsumen tidak boleh diperlakukan sebagai orang yang tidak berpendidikan dan tidak boleh menuntut ganti rugi karena hal ini. Ini sangat tidak adil.

Hak konsumen berfungsi sebagai perlindungan yang mendorong pelaku usaha untuk memproduksi produk dan layanan yang aman serta bermanfaat bagi konsumen. Setiap konsumen memiliki lima hak utama, yaitu: keselamatan, informasi, pilihan, suara, dan ganti rugi.

Baik Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur aksesibilitas informasi selama pembelian dan penjualan online. "Perusahaan yang memasok barang dengan sistematis elektronik wajib memberikan informasi yang lengkap serta benar mengenai syarat-syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan." Persyaratan ini didasarkan pada UU No. 11 tahun 2008, Pasal 11, ayat 9. Hal ini membuktikan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab kepada konsumennya dalam menghasilkan wawasan yang akurat, transparan, dan adil. Hal ini membuktikan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab kepada konsumennya dalam menciptakan berita yang akurat, mudah dimengerti, dan jujur.

Karena kelemahan mereka yang relatif lebih lemah dibandingkan dengan korporasi, konsumen membutuhkan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, baik konsumen maupun organisasi memiliki risiko yang lebih tinggi untuk mengalami kerugian akibat penipuan.

Untuk melindungi dan melestarikan hak-hak konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencakup berbagai langkah. Semua aspek barang dan jasa dilindungi, mulai dari perolehan hingga dampak yang ditimbulkannya.

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk dan jasa diuraikan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8/1999. Konsumen juga memiliki hak untuk memilih dan mendapatkan produk dan jasa dengan harga yang disepakati dan dalam kondisi serta jaminan yang sesuai. Namun, tanggung jawab pelaku usaha diuraikan dalam Pasal 7 UU yang sama. Beberapa contoh tanggung jawab ini termasuk berterus terang dan jujur kepada pelanggan, memberikan semua informasi yang mereka butuhkan, dan membiarkan mereka mencoba produk sebelum membelinya, serta menawarkan garansi dan jaminan. Dalam hal ini, Pasal 8 ayat (1) huruf j menyatakan, "Pelaku usaha dilarang untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan undang-undang."

Penyelesaian Sengketa Pelanggaran Hak Konsumen

Di saat muncul pelanggaran hak konsumen, pihak-pihak yang terlibat memiliki opsi untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui metode alternatif non-yudisial. Namun, metode tersebut tidak selalu efektif, terutama ketika salah satu kepentingan ada pada posisi yang kurang menguntungkan. Prinsip penyelesaian sengketa dirancang untuk melindungi konsumen dari kerugian dan memastikan bahwa mereka menerima barang sesuai dengan kesepakatan. Jika kerugian tetap terjadi, konsumen berhak mendapatkan penyelesaian yang layak.

Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa tersebut diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK). Dari penjelasan pasal tersebut, prosedur penyelesaian

sengketa yang bisa diambil oleh konsumen mencakup jalur pengadilan dan luar pengadilan, sesuai dengan kesepakatan antara para pihak.

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan (Litigasi)

Litigasi mengacu pada proses penyelesaian konflik melalui pengadilan dan melibatkan sistem peradilan resmi. Pembeli dapat mengambil tindakan hukum dengan menuntut pihak yang melanggar. Bentuk gugatan ini tergantung pada pihak mana yang merasa dirugikan dan seberapa besar kerugian yang dialami.

Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (Non Litigasi)

Sengketa yang berkaitan dengan konsumen juga dapat diselesaikan secara damai, tanpa menggunakan jalur litigasi. Karena prosedur non-litigasi bersifat pribadi dan tertutup, maka tidak seorang pun di luar pihak-pihak yang terlibat akan mengetahui permasalahan yang terjadi. Untuk tujuan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, UUPK telah melimpahkan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Arbitrase, mediasi, dan konsiliasi adalah alat yang digunakan BPSK untuk menyelesaikan sengketa.

a. Konsiliasi

Orang ketiga yang tidak memihak memediasi penyelesaian antara pihak-pihak yang bersengketa dalam prosedur yang dikenal sebagai konsiliasi, yang berlangsung di luar ruang sidang. Pendekatan ini memungkinkan nasabah dan perusahaan, dan bukan Panel, untuk memutuskan jenis dan jumlah kompensasi

b. Mediasi

Melalui penggunaan pihak ketiga yang netral, mediator memfasilitasi kesepakatan antara pelaku usaha dan pelanggan yang menguntungkan kedua belah pihak. Jika konsiliasi gagal memberikan hasil yang memuaskan, maka mediasi dapat dilakukan. Dalam proses ini, Majelis berperan aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat dan saran untuk menyelesaikan sengketa.

c. Arbitrase

Jika mediasi tidak membuat keputusan yang memuaskan, kepentingan yang berpartisipasi dapat memilih jalur arbitrase. Arbitrase ialah konsep penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan melalui kesepakatan untuk menyerahkan sengketa kepada pihak ketiga (arbiter) untuk diputuskan. Para pihak yang bersangkutan akan memilih arbiter dari BPSK sebagai anggota majelis, di mana arbiter ketiga akan diambil dari kalangan pemerintah.

KESIMPULAN

Transaksi dan jual beli online semakin diminati dan mengalami perkembangan pesat seiring dengan kemajuan teknologi. Perlu ada penekanan yang kuat pada hak-hak dan tanggung jawab konsumen karena konsumen sangat rentan terhadap berbagai kemungkinan bahaya yang disebabkan oleh tindakan ceroboh perusahaan. Oleh karena itu, melindungi hak-hak konsumen sangat penting untuk mempromosikan kebahagiaan dan kesetaraan dalam semua transaksi.

Tujuan dari UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah untuk menyediakan kerangka kerja untuk penyelesaian sengketa yang mungkin muncul dari transaksi yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen mereka. Siapa pun yang peduli untuk membela hak-hak mereka sebagai konsumen akan menganggap hal ini sangat penting.

Di bawah naungan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), para pihak yang bersengketa antara pelaku usaha dan konsumennya dapat memilih untuk menyelesaikannya melalui pengadilan (litigasi) atau melalui penyelesaian secara sukarela (non-litigasi). Proses penyelesaian sengketa alternatif meliputi arbitrase, mediasi, dan konsiliasi. Meskipun terdapat beberapa perbedaan metodologis, ketiga pendekatan ini bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara perusahaan dan pelanggan dengan menetapkan persyaratan yang dapat diterima bersama untuk memenuhi hak dan tanggung jawab masing-masing pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Az. Nasution. 1995. *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- RifanAdiNugraha.(2015,30Januari). Perlindungan Hukum Terhadap KonsumendalamTransaksiOnline. Neliti.com. <https://www.neliti.com/id/publications/23092/perlindungan-hukumterhadap-konsumen-dalam-transaksionlined>
- Rizkita, D. & Sinarianda, K. (2024). Perlindungan Konsumen atas Hak Informasi dalam Melakukan Transaksi Online. *Jurnal Hukum dan Keadilan*, 13(1), 105. <https://doi.org/10.56943/judiciary.v13i1.240>
- Renata Christha Auli. (2022, 28 Juli). Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha yang perlu Diketahui. Hukum Online.com. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927/>
- Sovia Hasanah (2021, 23 November). Perbedaan Konsiliasi dengan Arbitrase dalam Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. Hukum Online.com <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perbedaan-konsiliasi-dengan-arbitrase-dalam-penyelesaian-perselisihan-hubungan-industrial-lt596c19fed3ca7/>
- Andihar. (2024). Rekonstruksi Penanggulangan Kejahatan Prostitusi dan Perdagangan Orang Melalui Cyber Crime. Unissila Repository. <http://repository.unissila.ac.id/33440/>