LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA

Vol. 1 Issue 1, June 2024

ISSN 3062-9845 (Online) | DOI: https://doi.org/10.25134/jise.v1i2.xx
Available Online at https://journal.fhukum.uniku.ac.id/letterlijk/index

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (cc-by)

Analisis Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Kabupaten Kuningan

Ulfa Habibah[1], Vaskal Maulana[2], Zahra Dwi Putri[3], Zea Septiani[4]*

[1]Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kuningan

Abstrak

Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce merupakan isu yang semakin penting seiring pesatnya perkembangan teknologi digital. Aktivitas jual beli melalui platform elektronik memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun juga menimbulkan berbagai risiko, seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, hingga penipuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, didukung oleh data kuesioner sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan hukum terkait perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce masih belum optimal dalam pelaksanaannya, sehingga diperlukan penguatan regulasi, peningkatan penegakan hukum, serta peningkatan kesadaran konsumen untuk menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak-hak konsumen.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; E-commerce; Transaksi Elektronik; UU Perlindungan Konsumen.

Abstract

Consumer protection in e-commerce transactions has become an increasingly important issue in line with the rapid development of digital technology. Buying and selling activities conducted through electronic platforms provide convenience for the public, but also give rise to various risks, such as product non-conformity, delivery delays, and fraud. This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers in e-commerce transactions based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the Law on Electronic Information and Transactions. The research method employed is normative juridical research with a statutory approach, supported by questionnaire data as supplementary data. The results indicate that the legal framework governing consumer protection in e-commerce transactions has not yet been optimally implemented, thereby necessitating regulatory strengthening, improved law enforcement, and increased consumer awareness to ensure legal certainty and the protection of consumers' rights.

Keywords: *Consumer Protection; E-commerce; Electronic Transactions; Consumer Protection Law.*

Copyright©2024 LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata. All rights reserved.

*Corresponding Author: 202306100089@uniku.ac.id

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi perdagangan, khususnya melalui sistem e-commerce. Transaksi elektronik memungkinkan pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli tanpa harus bertemu secara langsung. Di satu sisi, e-commerce memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan akses informasi yang luas bagi konsumen. Namun, di sisi lain, transaksi ini juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama terkait perlindungan konsumen.

Dalam praktiknya, masih banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian barang, penipuan, maupun lemahnya mekanisme pengaduan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun telah terdapat regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, implementasinya belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, kajian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce menjadi penting untuk dilakukan.

Selain memberikan kemudahan, transaksi e-commerce juga menghadirkan hubungan hukum baru antara konsumen dan pelaku usaha yang bersifat tidak langsung (*impersonal*). Kondisi tersebut sering kali menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah, terutama dalam hal akses informasi, pembuktian, serta penyelesaian sengketa. Tidak jarang konsumen mengalami kesulitan ketika menuntut haknya akibat ketidakjelasan identitas pelaku usaha, perbedaan domisili hukum, maupun mekanisme pengaduan yang belum berjalan secara efektif.

Di sisi lain, keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pada prinsipnya telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Namun, perkembangan praktik e-commerce yang sangat dinamis sering kali tidak diimbangi dengan pemahaman hukum konsumen maupun efektivitas penerapan peraturan tersebut. Hal ini menyebabkan masih terjadinya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dengan realitas perlindungan konsumen di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang komprehensif mengenai sejauh mana pengaturan hukum yang ada mampu memberikan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi e-commerce. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas perlindungan hukum yang berlaku sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya penguatan regulasi dan peningkatan perlindungan hak-hak konsumen di era perdagangan digital.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik?

2. Apa saja kendala dalam penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Data yang digunakan berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Untuk mendukung analisis normatif, penelitian ini juga dilengkapi dengan data kuesioner sebagai data pendukung guna menggambarkan pengalaman konsumen dalam transaksi e-commerce.

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui pengalaman konsumen terkait penipuan dalam transaksi e-commerce, peneliti menyajikan hasil pengolahan data kuesioner sebagaimana tercantum pada Tabel 1.

Tabel 1 Pengalaman Konsumen terhadap Penipuan dalam Transaksi E-commerce

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Pernah mengalami penipuan belanja online	47,4 %	52,6 %
2.	Mengalami masalah produk rusak/tidak sesuai deskripsi	86,4 %	13,6 %
3.	Kesulitan menghubungi admin untuk komplain	72,7 %	27,3 %
4.	Masalah keterlambatan pengiriman	52,3 %	47,7 %

5.	Tergiur harga murah hingga produk tidak sesuai	70,5 %	29,5 %
6.	Merasa platform telah memberi perlindungan memadai	36,4 %	63,6 %

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang melibatkan 57 responden, diketahui bahwa sebagian responden pernah mengalami penipuan dalam transaksi belanja online. Sebanyak 47,4% responden menyatakan pernah mengalami penipuan, sementara 52,6% responden menyatakan tidak pernah mengalaminya.

Bagi responden yang pernah mengalami penipuan, permasalahan yang paling dominan adalah produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami kerusakan, dengan persentase sebesar 86,4%. Selain itu, responden juga mengaku mengalami kesulitan dalam menghubungi admin toko untuk mengajukan komplain (72,7%) serta tergiur oleh harga yang sangat murah sehingga memperoleh produk yang tidak sesuai (70,5%).

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UUPK memberikan dasar perlindungan melalui pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur.

Dalam konteks transaksi e-commerce, ketentuan tersebut diperkuat oleh UU ITE yang mengatur legalitas transaksi elektronik, alat bukti elektronik, serta kewajiban penyelenggara sistem elektronik. Melalui pengaturan ini, konsumen secara hukum memiliki kedudukan yang dilindungi apabila mengalami kerugian akibat transaksi elektronik, termasuk dalam hal ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, maupun penipuan.

Hasil kajian menunjukkan bahwa secara normatif, kedua undang-undang tersebut telah memberikan kerangka hukum yang cukup sebagai dasar perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce. Namun, perlindungan tersebut masih bersifat umum dan belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik transaksi elektronik yang bersifat lintas wilayah, anonim, dan berbasis platform digital. Akibatnya, perlindungan hukum yang diberikan belum sepenuhnya memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi konsumen dalam praktik e-commerce.

Kendala dalam Penerapan Perlindungan Hukum Konsumen pada Transaksi E-Commerce

Meskipun telah terdapat pengaturan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu kendala utama adalah rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman konsumen terhadap hak-haknya. Banyak konsumen yang tidak mengetahui mekanisme pengaduan atau upaya hukum yang dapat ditempuh ketika mengalami kerugian dalam transaksi elektronik.

Selain itu, penegakan hukum yang belum optimal juga menjadi hambatan dalam perlindungan konsumen e-commerce. Kesulitan dalam mengidentifikasi pelaku usaha, perbedaan domisili hukum antara konsumen dan pelaku usaha, serta keterbatasan pengawasan terhadap platform e-commerce menyebabkan proses penegakan hukum menjadi tidak efektif. Hal ini berdampak pada lemahnya posisi tawar konsumen dalam menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha.

Kendala lainnya adalah keterbatasan pengaturan teknis yang secara khusus mengatur transaksi e-commerce. UUPK dan UU ITE belum mengatur secara rinci mengenai tanggung jawab platform e-commerce sebagai perantara, mekanisme penyelesaian sengketa secara daring, serta perlindungan data pribadi konsumen secara komprehensif. Kondisi ini menimbulkan celah hukum yang berpotensi merugikan konsumen.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce tidak hanya bersumber dari aspek regulasi, tetapi juga dari aspek penegakan hukum dan kesadaran hukum masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi yang lebih spesifik, peningkatan efektivitas penegakan hukum, serta edukasi hukum kepada konsumen agar perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce dapat terlaksana secara optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kedua peraturan tersebut pada prinsipnya telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya terkait hak atas informasi, keamanan, dan keselamatan dalam bertransaksi. Namun demikian, pengaturan tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen dalam praktik e-commerce yang terus berkembang.

Selain itu, penerapan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce masih menghadapi berbagai kendala, antara lain rendahnya kesadaran hukum konsumen, lemahnya penegakan hukum, serta keterbatasan pengaturan yang secara khusus mengatur karakteristik transaksi elektronik. Kondisi ini menyebabkan masih adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dengan realitas perlindungan konsumen di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi yang lebih komprehensif, peningkatan efektivitas penegakan hukum, serta peningkatan literasi hukum masyarakat guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce.

Daftar Pustaka

Bernadetha Aurelia Oktavira., S. . (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online. Hukum Online. https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-lt50bf69280b1ee/?utm_source=website&utm_medium=internal_link_klinik&utm_campaign=perlindungan_konsumen_online

Bernadetha Aurelia Oktavira, S. . (2022). Pasal Penipuan Online untuk Menjerat Pelaku. Hukum Online. https://www.hukumonline.com/klinik/a/pasal-penipuan-online-lt4fodb1bf87ed3/

Dikha Anugrah, S.H., M. . (2021). Hukum Perlindungan Konsumen. In Liputan 6(Vol. 4, Issue 1, p. 1). https://www.bappenas.go.id/files/9013/6082/9890/12eksistensi-pengadilan-niaga-dan-perkembangannya-dalam-era-globalisasi_20081123185136_1261_11.pdf%0Ahttp://solusihukum.com%0Ahttps://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5a50a563ae78e/sejak-mk-berdiri--ini-

DSLA, A. (2024). Perlindungan Konsumen Aman Oleh UU Perlindungan Konsumen. Dslalawfirm. https://www.dslalawfirm.com/id/perlindungan-konsumen

Harruma, I. (2022). Hak-hak Konsumen Menurut UU Perlindungan Konsumen. Kompas.Com. https://nasional.kompas.com/read/2022/04/29/03300001/hak-hak-konsumen-menurut-uu-perlindungan-konsumen.

Renata Christha Aulia, S. . (2022). Hukum Perlindungan Konsumen: Cakupan, Tujuan, dan Dasarnya. Hukum Online. https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt62dfc65f7966c/

M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jurnal Kewarganegaraan, 7(1), 441–450.

Topan, R. (2019). Hukum Perlindungan Konsumen. Rendratopan.Com. https://rendratopan.com/2019/04/05/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-berdasarkan-undang-undang-perlindungan-konsumen/

Zulham. (2013). Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta.