

## IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ilma Imami Rosida<sup>1</sup>, Herwin Sulistyowati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Universitas Surakarta

[ilmaimamirosida24@gmail.com](mailto:ilmaimamirosida24@gmail.com)

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Universitas Surakarta

<sup>2</sup>[herwinsulistyowati578@yahoo.com](mailto:herwinsulistyowati578@yahoo.com)

### Abstrak

*Seiring perkembangan teknologi kegiatan bisnis online saat ini sering dimanfaatkan banyak orang, sehingga timbul adanya konflik antara penjual dan pembeli terkait transaksi online. Tujuan penelitian ini; Untuk mengetahui implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan untuk mengetahui faktor yang menghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online. Metode penelitian, yaitu yuridis empiris didukung data normatif. Pendekatan penelitian yaitu kualitatif, teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan. Hasil penelitian, bahwa UUPK dan UU No.19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik (UUITE) agar konsumen bisa aktif agar konsumen yang ingin mengeluh, datang ke kantor LPKSM untuk konsultasi. Jika konsumen memberi kuasa kepada LPKSM, LPKSM kemudian membuat surat kuasa yang ditandatangani dan disetujui oleh konsumen LPKSM, tindakan yang dilakukan terlebih dahulu dengan upaya kekeluargaan. Faktor-faktor yang menghambat perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online yaitu; Pemerintah kurang responsif terhadap perkembangan masyarakat dalam transaksi elektronik, tidak adanya peraturan yang secara teknis memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap adanya transaksi online, pelaku usaha dan konsumen tidak memahami hak dan kewajibannya. Kesimpulan dari penelitian ini, LPKSM sebagai perpanjangan dari pemerintah telah aktif namun tidak ada kebijakan yang secara teknis mengatur dan melindungi konsumen dalam transaksi online, faktor-faktor yang menghambat adalah pemerintah yang kurang responsif, ketidaktahuan terhadap Konsumen dan pelaku usaha terkait hak dan kewajibannya.*

**Kata kunci:** *Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli Online*

## IMPLEMENTATION OF CONSUMER LEGAL PROTECTION IN ONLINE BUYING TRANSACTIONS BASED ON LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION

### Abstract

*Along with the development of technology, online business activities are now often used by many people, resulting in conflicts between sellers and buyers related to online transactions. The purpose of this research; To find out the implementation of consumer legal protection in online buying and selling transactions based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK), and to find out the factors that hinder the implementation of consumer legal protection in online buying and selling transactions. The research method is empirical juridical supported by normative data. The research approach is qualitative, data analysis techniques are data reduction, data presentation, conclusions. The results of the study, that the UUPK and Law No.19 of 2016 concerning information and electronic transactions (UUITE) so that consumers can be active so that consumers who want to complain, come to the LPKSM office for consultation. If the consumer authorizes the LPKSM, the LPKSM then makes a power of attorney signed and approved by the LPKSM consumer, the action taken first is with family efforts. The factors that hinder consumer legal protection in online buying and selling transactions are; The government is less responsive to the development of society in electronic transactions, there are no regulations that technically provide protection to consumers against online transactions, business actors and consumers do not understand their rights and obligations. The conclusion of this study, LPKSM as an extension of the government has been active but there are no policies that technically regulate and protect consumers in online transactions, the inhibiting factors are the government being less responsive, ignorance of consumers and business actors regarding their rights and obligations.*

**Keywords:** *Legal Protection, Consumers, Buying and Selling Online*

### A. LATAR BELAKANG

Manusia sebagai makhluk individu memiliki kehidupan tersendiri namun manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat melepaskan dirinya dari kelompok

masyarakat. Sebagai individu manusia tidak dapat melakukan sesuatu yang diinginkannya hanya dalam perseorangan. Tentunya dalam memenuhi keinginan tersebut tidak lepas dari orang lain. Jadi karena

kebutuhan manusia yang berbeda-beda inilah manusia melakukan perjanjian dengan manusia lainnya demi memenuhi kebutuhannya tersebut. Pada zaman dahulu kala, tatkala manusia hidup dalam alam primitif, untuk memenuhi kebutuhannya adalah dengan cara “Dagang Tukar”.

Perkembangan teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau tatap muka, kini perlahan berubah menjadi sebuah gaya baru yaitu transaksi online. Transaksi online merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Transaksi online berkembang dimasyarakat sebagai dampak dari adanya perkembangan teknologi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia.

Faktor yang mendorong pelaku usaha melakukan transaksi online karena melalui transaksi online pelaku usaha dapat menekan biaya

pemasaran, distribusi dan lain-lain sehingga pelaku usaha hanya memerlukan modal yang relatif sedikit dalam menjalankan bisnisnya. Sedangkan faktor yang mendorong konsumen melakukan transaksi online karena melalui transaksi online konsumen mendapatkan manfaat serta kemudahan antara lain dapat memilih beragam barang yang diinginkan selain itu konsumen tidak perlu pergi ke toko untuk sekedar membeli barang yang dibutuhkan.

Dengan cepatnya konsumen menggunakan media sosial akan memberi dampak positif dan negatif terhadap arus informasi tidak hanya di Indonesia tetapi juga negara – negara maju, dampak positif yaitu transaksi bisa berjalan cepat dan efisien sehingga memudahkan konsumen mengakses langsung. Salah satu kasusnya terjadi pada Heriyanto selaku konsumen yang melakukan transaksi jual beli online, Heriyanto membeli paket *sound system* seharga Rp 7.000.000,00 dengan biaya ongkos kirim sejumlah Rp850.000,00 yang dikirim dari Jakarta menuju ke Bojonegoro. Namun, saat barangnya sampai, ada beberapa kerusakan pada

*sound system tersebut.* Dari kasus tersebut, maka perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online menjadi perhatian, karena pengguna transaksi jual beli online semakin meningkatnya. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat yang terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha, sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### A. Perumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Kabupaten Bojonegoro?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dalam implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Kabupaten Bojonegoro ?

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian hukum yuridis empiris yang dengan kata lain. penelitian ini dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan

nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.<sup>1</sup>

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Implementasi perlindungan hukum konsumen

Lembaga perlindungan konsumen nasional Indonesia telah diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya dalam pasal 44 yang membahas mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Lembaga Perlindungan Konsumen khususnya yaitu LPKSM Rajekwesi melakukan sosialisasi bertujuan untuk memasyarakatkan gerakan perlindungan konsumen karena masih banyak kasus atau kurang sadarnya masyarakat mengenai hak dan kewajiban sebagai seorang konsumen dan masih belum

---

<sup>1</sup> Fitria, Tira Nur. "Bisnis jual beli online (online shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3.01 (2017): 52-62. diakses tanggal 2 juni jam 09.44.

tahunya proses atau langkah hukum yang akan ditempuh bila menemui kasus.

Mengenai pelaksanaan Pasal 8 dan Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga masih belum efektif dalam kehidupan masyarakat. Ini dibuktikan adanya pelanggaran masih sering ditangani oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Rajekwesi Kabupaten Bojonegoro, misalnya adanya perbedaan kualitas antara barang yang telah ditawarkan dengan barang yang datang.<sup>2</sup>

## **B. Faktor- faktor yang menghambat pelaksanaan perlindungan hukum konsumen**

### **1. Pemerintah**

Pemerintah dalam hal ini pemerintah pembuat undang-undang telah memberikan kepastian hukum berupa Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

(UUITE). Namun pada kenyataannya, masih ada poin-poin dalam Pasal 8 dan Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang dilanggar. Sehingga Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) harus melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

### **2. Hukum**

Sejauh ini yang menjadi dasar perlindungan konsumen ketika bertransaksi secara online, hanya dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE). Namun pada kenyataan dalam masyarakat, kebijakan tersebut masih kurang mumpuni untuk melindungi konsumen khususnya ketika konsumen bertransaksi dalam jual beli online.

### **3. Konsumen dan Pelaku Usaha**

Keduanya tidak tahu atau kurang paham mengenai kebijakan pemerintah terkait perlindungan konsumen.

---

<sup>2</sup> Nisrina, Disa Nusia. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Dan Relevansinya Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Diss. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015. Diakses tanggal 2 juni 2022. Jam 10.30 wib

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Dalam UUPK ada pasal 8 dan pasal 9 pemerintah memberikan perlindungan konsumen melalui adanya pembentukan Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat. Disisi lain juga ada UUIITE khususnya dalam Pasal 9. Namun dalam undang-undang tersebut belum memberikan secara teknis aturan perlindungan konsumen ketika bertansaksi melalui media online. Ini dibuktikan adanya pelanggaran masih sering ditangani oleh LPKSM Rajekwesi. Selain itu, khususnya pasal 44 yang membahas mengenai Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat masih sedikit masyarakat yang tahu akan peraturan yang melindungi haknya sebagai konsumen
2. Faktor yang menghambat dalam implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online yaitu pemerintah sebagai pembuat kebijakan yang kurang peka terhadap perkembangan teknologi informasi sehingga tidak

ada perubahan atas perundang-undangan mengenai perlindungan hukum konsumen sejak tahun 1999. Hukum mempengaruhi karena sejauh ini yang menjadi dasar perlindungan konsumen ketika bertransaksi secara online, hanya dilindungi oleh UUPK dan UUIITE. Namun kebijakan tersebut masih kurang mumpuni untuk melindungi konsumen khususnya ketika konsumen bertransaksi dalam jual beli online. Sedangkan faktor konsumen dan pelaku usaha, yang mana sebagian besar belum tahu mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi jual beli online.<sup>3</sup>

### B. Saran

1. LPKSM Rajekwesi melakukan penyuluhan dan konsultasi, dan dapat pula dibuat dalam bentuk workshop guna menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sehingga

---

<sup>3</sup> Salim, Munir. "Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam." *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan* 6.2 (2017): 371-386. diakses tanggal 2 juni 2022. Jam 10.40 wib

dapat memberikan edukasi bagi masyarakat.

2. Pemerintah lebih memperhatikan dan responsif dalam perkembangan teknologi konsumen yang melakukan transaksi jual beli online, bekerja sama dalam melakukan pengawasan dengan Lembaga Perlindungan Konsumen bersama masyarakat dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen. Serta masyarakat ikut berpartisipasi dalam upaya perlindungan konsumen karena tanggungjawab untuk melindungi hak-hak konsumen merupakan kewajiban pemerintah dan masyarakat.

Ni Made Dewi Intan Lestari dan Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Diintagram*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali, 2019, Vol. 2, No. 5.

Putu Surya Mahardika dan Dewa Gede Rudy. *Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali, 2017, Vol. 1, No. 3.

Rai Agustina Dewi, dkk. *Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online*, Universitas Udayana, Bali, 2017, Vol.8, No. 2.

Raharjo Satjipto, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta. 2011.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Bambang Waluyo, Penelitian Hukum  
Dalam Praktek, Sinar Grafika,  
Jakarta, 2002.

Sudarto, Metodologi Penelitian Filsafat,  
Raja Grafindo Persada, Jakarta,  
2002.

H.B Sutopo, Metodologi Penelitian  
Kualitatif, UNS Press, Surakarta,  
2002.