

## Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia

Marina Yetrin Sriyati Mewu<sup>1</sup> Kadek Julia Mahadewi<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Nasional, Kota Denpasar, Provinsi Bali, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [marinayetrin@gmail.com](mailto:marinayetrin@gmail.com)<sup>1</sup> [juliamahadewi@undiknas.ac.id](mailto:juliamahadewi@undiknas.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Membeli produk secara *online* telah menjadi aktivitas yang semakin populer di Indonesia. Namun, pembelian produk secara *online* sering kali menimbulkan permasalahan terkait perlindungan konsumen. Oleh sebab itu, hasil akhir dari pembuatan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana perspektif pembeli atau konsumen di Indonesia tentang perlindungan konsumen saat membeli barang secara *online*. Metode analisis yang dipakai dalam pembuatan penelitian ini adalah pendekatan normatif yang menganalisis regulasi-regulasi dan literatur mengenai perlindungan konsumen dalam pembelian produk *online*. Hasil studi menunjukkan bahwa terdapat beberapa ketentuan terkait hukum di Indonesia yang memberikan perlindungan kepada konsumen ketika mereka membeli barang secara *online*. Perlindungan ini mengatur tentang hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan jelas mengenai produk, mendapatkan produk sesuai deskripsi, dan mendapatkan jaminan atas kualitas dan keamanan produk. Meskipun demikian, masih ada yang masalah hukum tertentu dalam pembelian produk *online* di Indonesia. Beberapa kendala tersebut antara lain fluktuasi kemungkinan bahwa konsumen akan berperilaku tidak terduga, kurangnya pengawasan pihak berwenang dan fluktuasi kemungkinan kendala tersebut antara lain fluktuasi kemungkinan konsumen akan berperilaku tidak terduga, kurangnya pengawasan pemerintah dan fluktuasi kemungkinan sanksi yang ditawarkan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.

**Kata Kunci:** pembelian produk *online*, perlindungan konsumen, peraturan perundang-undangan, fluktuasi

### Abstract

*Buying products online has become an increasingly popular activity in Indonesia. However, purchasing products online often raises issues related to consumer protection. Therefore, the end result of making this research is to understand how the perspective of buyers or consumers in Indonesia about consumer protection when buying goods online. The method of analysis used in making this research is a normative approach that analyzes regulations and literature regarding consumer protection in online product purchases. The results of the study show that there are several provisions related to the law in Indonesia that provide protection to consumers when they buy goods online. This protection regulates the right to obtain accurate and clear information about products, obtain products according to descriptions, and obtain guarantees for product quality and safety. Nonetheless, there are still certain legal issues in purchasing products online in Indonesia. Some of these obstacles include fluctuations in the possibility that consumers will behave unpredictably, lack of supervision by the authorities and fluctuations in the possibility of sanctions offered to business actors who commit violations.*

**Keywords:** *online product purchase, consumer protection, legislation, fluctuation*



ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi dan internet, pengaruhnya terhadap gaya hidup dan pola belanja konsumen sangat signifikan. Dalam hal ini, dampak teknologi informasi bagi konsumen membawa perubahan perilaku yang semakin kritis dan selektif dalam memilih

produk. Produsen pun mendapatkan manfaat positif dari kemajuan teknologi ini dalam memudahkan pemasaran produk sehingga target penjualan lebih efektif, sementara biaya dan waktu yang dipakai menjadi efisien. Pembelian produk secara *online* menjadi aktivitas umum masyarakat di Indonesia yang berdampak dalam berubahnya pembelian suatu produk dari yang toko offline menjadi toko *online*. Meskipun memiliki banyak keuntungan, namun pembelian produk secara *online* juga memiliki risiko, seperti penipuan, barang tidak sesuai dengan deskripsi, dan kerusakan pada saat pengiriman. Karena pihak konsumen dan produsen tidak bertemu secara fisik, maka peluang terjadinya bentuk-bentuk penipuan atau kesalahan menjadi perhatian utama serta penanganan yang besar. Dampak buruk dari belanja *online* sendiri ini cenderung banyak merugikan konsumen, salah satu kasus yang terjadi adalah produk yang dipesan tidak sesuai dengan informasi produk yang dijual. Kemudian yang menjadi pertanyaan adalah apakah hal tersebut merupakan pelanggaran hak-hak konsumen dan penjual dapat dituntut untuk bertanggung jawab dengan cara mengganti barang yang telah dibeli atau mengembalikan uang konsumen. Jika diperhatikan lagi, tujuan utama dari undang-undang perlindungan konsumen ialah tentang meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen itu sendiri dengan tujuan menghindari konsumen dari dampak buruk yang timbul dari pembelian barang yang tidak sesuai harapan. Namun dalam praktiknya, masih banyak terjadi kasus pelanggaran hak-hak konsumen dalam prosesnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia terhadap pembelian produk secara *online*. Penelitian ini akan membahas mengenai pengertian produk *online*, hak-hak konsumen dalam pembelian produk *online*, kewajiban penjual dalam menjual produk secara *online*, dan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk melindungi hak-haknya.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam pembuatan jurnal ini, penulis menggunakan metode penelitian pendekatan yuridis normatif. Data sekunder yang diperoleh dari literatur dan sumber-sumber *online* yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dalam pembelian produk *online* di Indonesia. Pendekatan normatif dilakukan dengan cara menganalisis undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia. Penelitian ini diawali dengan pengumpulan data dari literatur dan sumber-sumber terkait. Selanjutnya, data tersebut dianalisis. Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi ketentuan hukum yang memberikan perlindungan konsumen dalam pembelian produk *online* di Indonesia serta hambatan-hambatan yang ada dalam pelaksanaan hukum perlindungan konsumen tersebut. Selanjutnya, hasil analisis tersebut dibahas dan disimpulkan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai perspektif hukum perlindungan konsumen dalam pembelian produk *online* di Indonesia.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil penelitian**

Dalam ranah hukum perlindungan konsumen, ada beberapa prinsip yang harus dipenuhi dalam pembelian produk *online*, antara lain prinsip keadilan, kejujuran, keterbukaan informasi, keamanan, dan privasi. Asas-asas tersebut harus dijunjung tinggi dalam setiap tahapan pembelian produk *online*, mulai dari informasi produk, transaksi pembayaran, pengiriman produk, hingga purna jual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam pembelian produk secara *online* di Indonesia masih relatif mengalami banyak masalah. Sekalipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah banyak mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam pembelian produk *online*, namun pada praktiknya masih banyak terjadi

pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Diperlukan juga peraturan yang lebih jelas dan tegas mengenai pembelian produk secara *online*, serta keterlibatan pihak yang terkait dalam menyelesaikan sengketa antara penjual dan konsumen. Meskipun sudah ada beberapa peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam pembelian produk *online*, nyatanya masih dijumpai beberapa masalah dalam pelaksanaannya. Beberapa permasalahan tersebut antara lain kurangnya kesadaran konsumen akan hak-haknya dalam pembelian produk *online*, ketidakjelasan tanggung jawab penjual, dan kurangnya penegakan hukum terhadap pelanggaran hak-hak konsumen. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam pembelian produk secara *online* di Indonesia, penelitian ini merekomendasikan beberapa upaya seperti peningkatan kesadaran konsumen, peningkatan kualitas pelayanan penjual, dan penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran hak-hak konsumen. Selain itu, peraturan mengenai pembelian produk secara *online* juga perlu diperbaharui dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen. Kerjasama antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen sangat diperlukan untuk mewujudkan lingkungan bisnis yang lebih sehat dan adil bagi semua pihak yang terlibat.

## **Pembahasan**

### **Hukum perlindungan konsumen**

Prinsip perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada hak konsumen atas barang yang aman dan berkualitas tinggi serta tidak membahayakan. Ada beberapa peraturan yang menjelaskan perlindungan konsumen, antara lain Pasal 1 Ayat (1) No.8 UUPK menjelaskan "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen." Pasal 1 ayat (2) menjelaskan secara lebih rinci tentang pengertian konsumen. Menurut Pasal tersebut, "konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan bukan untuk diperjualbelikan". Proses pemindahan kepemilikan barang dari penyedia kepada konsumen dalam transaksi jual beli dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, termasuk dalam transaksi *online*.

Fakta bahwa transaksi yang digunakan baik *offline* maupun *online*, konsumen berhak mendapatkan barang sesuai deskripsi produk. UUPK No 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa setiap tindakan yang dilakukan adalah memberikan kepastian hukum yang diperlukan agar konsumen terlindungi dengan baik. Perlindungan konsumen mencakup berbagai aspek, seperti perlindungan terhadap barang dan jasa, mulai dari tahap memperolehnya hingga akibat dari penggunaannya. Dalam hal ini, cakupan perlindungan konsumen dibagi menjadi dua aspek, yaitu:

1. Hukum memberikan perlindungan terhadap kemungkinan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dan diserahkan kepada konsumen;
2. Hukum memberikan perlindungan terhadap perlakuan syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen memiliki peran yang sangat penting, terutama karena konsumen memiliki posisi tawar yang relatif lebih lemah. Dalam konteks ini, perlindungan hukum harus memperhatikan kepentingan konsumen dengan memberikan perlindungan yang adil dan seimbang. Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi semakin penting karena banyaknya jasa dan produk yang ditawarkan dengan berbagai syarat atau ketentuan yang rumit, sehingga konsumen perlu memperoleh kepastian dan perlindungan

hukum yang memadai. Materi mengenai perlindungan konsumen tidak hanya mencakup pada bentuk produk saja, melainkan juga mengenai hak-hak konsumen yang bersifat abstrak. (Shidarta, 2000: 16).

Prosedur mengenai transaksi pembelian produk *online* tidak jauh berbeda dengan transaksi pembelian produk di toko *offline*, dimana setiap perikatan yang terjadi antara para pihak yang bertransaksi harus tetap memenuhi hak dan kewajiban sebagaimana yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Dalam proses transaksi *online*, terdapat beberapa permasalahan yang berpotensi merugikan konsumen, seperti kesulitan dalam mengidentifikasi produk *online*, ketidakjelasan informasi mengenai produk yang ditawarkan, ketidakjelasan subjek hukum dari pelaku usaha, ketidakamanan bertransaksi, dan beban risiko yang tidak seimbang. Semua permasalahan tersebut dapat membahayakan hak-hak konsumen dalam bertransaksi secara *online*.

### 1. Hak *buyer* atau konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 menyebutkan delapan hak yang dimiliki konsumen dalam transaksi jual beli, yaitu hak keamanan, hak kenyamanan, hak memilih barang atau jasa, hak atas informasi yang jujur, jelas, dan benar, hak untuk mendapat perlindungan hukum, hak untuk dilayani tanpa diskriminasi, dan hak untuk mendapat kompensasi jika barang yang dibeli mengalami kerusakan. Hak-hak ini bertujuan untuk melindungi konsumen baik dalam transaksi jual beli secara *online* maupun *offline*. Misalnya, hak konsumen untuk memilih produk atau jasa dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan bertujuan untuk mencegah kerugian konsumen, sedangkan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk atau jasa bertujuan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan pada konsumen. Dengan demikian, penting bagi produsen dan penjual untuk memenuhi hak-hak konsumen agar tidak terjadi pelanggaran yang merugikan konsumen.

Pasal 5 ayat (1) dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa “pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan mengenai produk atau jasa yang diproduksi atau disediakan”. Hal ini bertujuan agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang benar dan mengurangi risiko kerugian. Pasal 5 ayat (2) juga mengatur bahwa “pelaku usaha harus memberikan jaminan atas produk atau jasa yang dihasilkan atau disediakan serta menyelesaikan sengketa dengan konsumen secara patut dan cepat apabila terdapat masalah pada produk atau jasa tersebut”. Sementara itu, Pasal 5 ayat (3) menegaskan bahwa “pelaku usaha wajib memberikan pelayanan dan perlindungan kepada konsumen yang membeli atau menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan atau disediakan, termasuk dalam hal pengembalian produk atau jasa yang cacat atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan”. Asas-asas perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 6, seperti keadilan, kepastian hukum, kesetaraan hak, keterbukaan, dan keterlibatan konsumen dalam pengambilan keputusan, bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan mendorong pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk atau jasa yang dihasilkan atau diberikan. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha harus memperhatikan asas-asas perlindungan konsumen tersebut agar tercipta hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen dalam bertransaksi.

Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjelaskan tindakan yang tidak diizinkan bagi pelaku usaha, yaitu “tidak diperbolehkan memproduksi atau menjual produk atau jasa dibawah standar yang berlaku, termasuk informasi, penjelasan, ukuran,

kondisi, dan mutu". Selain itu, pelaku usaha juga "dilarang menjual barang yang cacat, rusak, bekas, atau tercemar tanpa memberikan informasi lengkap dan akurat mengenai barang tersebut". Terakhir, "pelaku usaha dilarang menjual produk farmasi atau makanan yang cacat, rusak, bekas, atau tercemar tanpa memberikan informasi lengkap dan akurat". Jika pelaku usaha melanggar ayat (1) dan ayat (2), ia harus menarik produk atau jasa tersebut dari pasar. Jika ada ketidaksesuaian antara spesifikasi produk yang diiklankan dan produk yang diterima oleh konsumen, hal tersebut dianggap sebagai pelanggaran dan sesuai dengan pasal 4 UUPK huruf h, "konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan".

Perkembangan *e-commerce* atau pembelian produk secara *online* telah berkembang pesat dan mendatangkan sisi positif, namun terdapat beberapa permasalahan terkait perlindungan konsumen yang sering dialami. Salah satunya adalah mengenai keaslian produk yang sulit dipastikan oleh konsumen karena pembelian dilakukan secara *online*. Terutama untuk produk-produk dengan merek terkenal atau harga tinggi. Oleh karena itu, konsumen disarankan untuk membeli produk dari *official seller*. Masalah lainnya adalah keamanan transaksi, salah satu kasusnya ketika calon konsumen diminta memasukkan informasi pribadi contohnya kartu kredit. Konsumen harus memastikan situs atau aplikasi *e-commerce* yang digunakan memiliki sistem keamanan yang baik dan terpercaya untuk menghindari penyalahgunaan informasi pribadi. Layanan purna jual yang buruk juga sering terjadi dimana konsumen kesulitan dalam menghubungi penjual atau mendapatkan ganti rugi yang memadai. Maka dari itu, konsumen harus memastikan dalam membeli suatu produk harus dari penjual yang memiliki reputasi dan memiliki garansi yang jelas. Pemerintah dan pelaku usaha memiliki peran penting dalam melindungi konsumen dalam melakukan pembelian produk secara *online*. Pemerintah harus membuat regulasi yang jelas dan mengawasi pelaksanaannya, sedangkan pelaku usaha harus memberikan keterangan yang jelas dan benar yang berkaitan tentang produk, melindungi informasi pribadi konsumen, dan menjamin layanan purna jual yang baik.

Menurut Pasal 7 huruf g dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi, penggantian, atau ganti rugi jika konsumen mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, maka dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 UUPK yang menyatakan bahwa "pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dapat dikenai pidana penjara maksimal 5 tahun dan denda hingga Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)".

## 2. Kewajiban *seller* atau pelaku usaha

Pada saat suatu bisnis diluncurkan, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak konsumen dalam penjualan barang dan jasa sesuai dengan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. kewajiban pelaku usaha dalam perlindungan konsumen adalah Memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak diakomodasi Upaya wajib memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak diadaptasi mengenai produk/jasa yang dihasilkan/disediakan. Hal ini diatur dalam Pasal 5 Ayat (1) UUPK. Informasi yang diberikan meliputi informasi mengenai jenis, kualitas, jumlah, harga, cara pembayaran, serta jaminan produk/jasa. Selain itu, pelaku usaha juga diwajibkan untuk memberikan jaminan atas produk atau jasa yang dihasilkan atau disediakan. Hal ini diatur dalam Pasal 5 ayat (2) UUPK. Jaminan yang diberikan dapat berupa garansi, pengembalian barang, atau penggantian uang. Pelaku usaha juga diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa

dengan konsumen secara baik dan cepat. Pelaku usaha juga harus memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap konsumen yang membeli atau menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan atau disediakan. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak terjangkau tentang produk atau jasa yang dihasilkan atau disediakan. Hal ini diatur dalam Pasal 5 ayat (1) UUPK. Informasi yang diberikan harus mencakup informasi mengenai harga, kualitas, kuantitas, cara penggunaan, risiko yang mungkin timbul, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dihasilkan atau disediakan. Selain itu, pelaku usaha juga harus memperhatikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 6 UUPK. Prinsip-prinsip tersebut antara lain prinsip keadilan, kepastian hukum, keadilan hak, keterlibatan, dan keterlibatan konsumen dalam pengambilan keputusan. Jadi, secara keseluruhan, kewajiban pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen adalah memberikan produk atau jasa yang aman, memberikan informasi yang jelas dan tidak memberikan jaminan, memberikan jaminan atas produk atau jasa yang diberikan atau disediakan, menyelesaikan sengketa secara baik dan cepat, memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap konsumen, serta memperhatikan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Pasal 7 UU tersebut menjabarkan beberapa persyaratan bagi pelaku usaha, antara lain memberikan informasi yang akurat dan lengkap tentang barang dan/atau jasa yang ditawarkan, memberikan jaminan atas barang yang dijual, memberikan waktu yang cukup kepada pelanggan untuk mempertimbangkan dan membeli barang dan/atau jasa yang ditawarkan, dan melakukan bisnis dengan pelanggan secara jujur dan tidak diskriminatif. Kewajiban pengguna usaha yang lain adalah memberikan alasan, mengganti kerugian, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang ditanggung. Dalam hal pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, Pasal 62 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha dapat dikenai sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Kewajiban-kewajiban tersebut merupakan bentuk perlindungan bagi konsumen dalam melakukan transaksi bisnis dan memastikan bahwa pelaku usaha berjalan dengan baik sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

### **3. Mengapa konsumen butuh perlindungan**

Konsumen membutuhkan perlindungan karena mereka seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah dalam transaksi bisnis dengan pelaku bisnis yang lebih kuat. Perlindungan konsumen diperlukan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen diakui dan dilindungi, serta memberikan kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen di Indonesia, terdapat beberapa alasan mengapa konsumen membutuhkan perlindungan, antara lain adalah karena Kebangkrutan kekuatan antara pelaku bisnis dan konsumen Pelanggar bisnis seringkali memiliki kekuatan yang lebih besar dalam melakukan transaksi bisnis. Misalnya, mereka dapat memiliki pengetahuan dan informasi yang lebih banyak mengenai produk atau jasa yang mereka tawarkan, sementara konsumen mungkin tidak memiliki pengetahuan yang sama. Oleh karena itu, perlindungan konsumen diperlukan untuk memastikan bahwa konsumen tidak ditingkatkan atau dieksploitasi dalam transaksi bisnis. Perlindungan konsumen juga diperlukan untuk memastikan bahwa produk dan jasa yang dikonsumsi aman dan tidak membahayakan. Hal ini juga meliputi aspek kesehatan dan keselamatan konsumen, seperti keamanan produk makanan, obat-obatan, dan barang-barang lainnya yang dikonsumsi masyarakat. Selain itu, perlindungan konsumen juga melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak jujur dan menipu, seperti iklan yang menipu, penipuan, dan praktik penjualan paksa. Undang-undang

perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, menetapkan bahwa pelaku bisnis memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak memberikan jaminan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan, memberikan jaminan atas produk dan jasa yang dihasilkan atau disediakan, dan memberikan pelayanan serta perlindungan terhadap konsumen yang membeli atau menggunakan produk atau jasa yang disediakan. Oleh karena itu, pelaku bisnis harus memastikan bahwa produk atau jasa yang mereka tawarkan aman dan tidak membahayakan, serta memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Tujuan perlindungan konsumen, yang dijelaskan dalam Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999, adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen dan Mengangkat harkat dan martabat dengan menghindarkannya dari dampak negatif pemakaian barang dan/atau jasa. Kemudian, untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dalam menyampaikan keprihatinannya, serta meningkatkan kesadaran pelaku bisnis akan pentingnya perlindungan konsumen, sehingga operasional bisnis berjalan lancar dan menguntungkan, maka langkah selanjutnya adalah meningkatkan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Perlindungan hukum konsumen memberikan hak-hak tertentu kepada konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas dan jujur tentang produk atau layanan yang dibeli, hak untuk mendapatkan produk yang aman dan berfungsi dengan baik, hak untuk mendapatkan perlindungan privasi, hak untuk melakukan komplain dan memperoleh ganti kerugian jika terjadi kerugian atau kerusakan akibat produk atau layanan yang tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Dalam beberapa kasus, konsumen mungkin tidak menyadari hak-hak ini atau tidak memiliki kekuatan untuk menegakkan hak-hak mereka sendiri. Perlindungan hukum konsumen membantu memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlakuan yang adil dan merata dalam transaksi bisnis dan memastikan bahwa pelaku bisnis bertanggung jawab atas tindakan mereka. Akibatnya, hukum perlindungan konsumen membantu membangun kepercayaan konsumen dan mempromosikan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Di era digital seperti sekarang, perlindungan konsumen juga harus memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan produk atau jasa yang ditawarkan secara *online*, seperti keamanan transaksi, keaslian produk, dan layanan purna jual. Selain itu, perlindungan konsumen juga memastikan bahwa konsumen memiliki hak yang sama dengan pelaku bisnis dalam suatu transaksi. Tanpa perlindungan konsumen, konsumen mungkin menjadi korban dari praktik bisnis yang dirugikan seperti penipuan, penjualan produk palsu atau cacat, ketidakjelasan informasi, atau penggunaan praktik bisnis yang tidak etis. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen hadir untuk memastikan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi dan bahwa pelaku bisnis harus memenuhi kewajiban mereka dalam memberikan produk atau jasa yang berkualitas dan aman bagi konsumen. Hal ini juga memberikan insentif bagi pelaku bisnis untuk mematuhi standar etika dan kualitas dalam bisnis mereka, sehingga memberikan keuntungan baik bagi konsumen maupun pelaku bisnis itu sendiri.

#### **4. Ketentuan hukum yang memberikan perlindungan konsumen dalam pembelian produk secara *online* di Indonesia**

Terdapat beberapa regulasi mengenai ketentuan hukum yang menjelaskan perlindungan konsumen dalam pembelian produk secara *online*, antara lain

- Peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UU PK). Regulasi ini menjelaskan perlindungan konsumen dalam setiap bentuk kegiatan yang dilakukan oleh produsen, distributor, dan penjual, termasuk dalam pembelian produk secara *online*.

- Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur kewajiban penyelenggara sistem dan transaksi elektronik untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk dalam hal pembelian produk secara daring, dan juga memberikan ketentuan mengenai tata cara transaksi elektronik, hak dan kewajiban pengguna, serta penyelesaian sengketa.
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE memberikan ketentuan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan secara elektronik, termasuk dalam pembelian produk secara *online*.
- Peraturan Menteri Perdagangan No. 50/M-DAG/PER/8/2012 mengenai Pedoman Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Secara Elektronik. Peraturan ini memberikan pedoman bagi pelaku usaha dalam melakukan perdagangan elektronik dengan memperhatikan aspek perlindungan konsumen. Implementasi dan penegakan hukum terkait ketentuan-ketentuan tersebut masih perlu ditingkatkan untuk lebih melindungi hak-hak konsumen dalam pembelian produk secara *online*.

### 5. Kendala dalam penerapan hukum perlindungan konsumen

Beberapa permasalahan mengenai penerapan peraturan perlindungan konsumen untuk pembelian produk secara *online* di Indonesia antara lain adalah penegakan hukum yang belum optimal karena kurangnya koordinasi antara lembaga penegak hukum, sumber daya manusia, dan keuangan, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai konsumen. Selain itu, terdapat pula keterbatasan akses terhadap teknologi yang dapat mempengaruhi kesadaran konsumen akan hak-haknya dan memfasilitasi praktik penipuan atau penjualan produk ilegal di pasar *online*, masalah privasi dan keamanan data konsumen yang dapat menimbulkan risiko kebocoran dan pemanfaatan data pribadi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, masalah jaminan keaslian produk, dan kurangnya standar kualitas produk yang dapat mengakibatkan pembeli merasa kecewa terhadap kualitas produk yang diterima dan kesulitan mendapatkan ganti rugi dari penjual.

Beberapa solusi yang dapat dilakukan untuk mengimplementasikan hukum perlindungan konsumen dalam pembelian produk secara *online* di Indonesia adalah meningkatkan penegakan hukum dengan memperkuat koordinasi antarlembaga dan memperkuat penegakan hukum, meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai konsumen, memperkuat akses terhadap teknologi dengan menyediakan akses teknologi yang terjangkau bagi masyarakat, meningkatkan privasi dan keamanan data konsumen dengan memberikan jaminan bahwa data konsumen aman dan terlindungi serta memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat terhadap penyalahgunaan data pribadi, meningkatkan jaminan keaslian produk dengan memberikan informasi yang jelas mengenai merek dan sertifikasi produk serta memperkuat pengawasan terhadap produk palsu, mengembangkan sertifikasi produk yang dikeluarkan oleh lembaga yang terpercaya, meningkatkan edukasi konsumen mengenai standar kualitas produk dan cara membedakan produk yang memenuhi standar kualitas dengan produk yang tidak memenuhi standar kualitas, serta meningkatkan kerjasama antara pelaku usaha dan konsumen untuk memastikan produk yang dijual memenuhi standar kualitas yang diharapkan konsumen.

### Penyelesaian Sengketa

Pasal 23 Nomor 8 UUPK menjelaskan “apabila pelaku usaha menolak atau tidak memberikan tanggapan atau ganti rugi atas gugatan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), maka konsumen berhak untuk mengajukan

gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau melalui peradilan yang berada di daerah tempat tinggal konsumen”. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 Ayat 1 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau melalui peradilan yang berada di daerah tempat tinggal konsumen”. Undang-undang ini memberikan perlindungan dan pilihan bagi konsumen untuk menentukan sarana penyelesaian sengketa yang diinginkan, sesuai dengan Pasal 45 ayat 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terdapat dua pilihan penyelesaian sengketa konsumen dalam undang-undang ini, yaitu;

1. Melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Mengenai penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan, tersedia beberapa pilihan yang dapat digunakan salah satunya yaitu gugatan perdata perwakilan kelompok atau class action. Gugatan ini memungkinkan konsumen yang dirugikan untuk mengajukan tuntutan hukum.
2. Mediasi dan konsiliasi memiliki fungsi yang sama, yakni menyelesaikan sengketa secara damai dan dilakukan atas inisiatif salah satu atau kedua belah pihak yang terlibat. Pada mediasi, para pihak yang bersengketa meminta bantuan dari mediator yang bersikap netral untuk mencapai kesepakatan. Mediator dalam hal ini hanya berperan sebagai fasilitator dan membantu para pihak untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan nasihat atau saran secara aktif.
3. Selain melalui jalur pengadilan, terdapat opsi lain dalam menyelesaikan sengketa konsumen secara damai yaitu arbitrase. Penyelesaian secara damai dapat dilakukan melalui musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen, tanpa harus melibatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan. Namun, penyelesaian secara damai harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat mencakup kesepakatan mengenai jumlah dan bentuk ganti rugi yang akan diberikan.

## KESIMPULAN

Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, termasuk hak memperoleh informasi yang jelas, akurat, dan benar tentang produk dan jasa yang akan dibeli, hak untuk dilindungi dari produk dan jasa yang merugikan, serta hak untuk memperoleh ganti rugi jika terjadi kerusakan atau cacat pada produk atau jasa yang dibeli. Dalam pembelian produk secara *online*, UUPK memberikan perlindungan yang sama dengan pembelian produk di tempat fisik. Namun, ada beberapa perbedaan yang harus diperhatikan. Misalnya, konsumen harus memperhatikan informasi yang diberikan mengenai produk, termasuk deskripsi produk, harga, ketersediaan stok, dan estimasi waktu pengiriman. Konsumen juga harus memperhatikan keamanan dan privasi dalam bertransaksi, seperti penggunaan kartu kredit atau data pribadi. Jika terjadi sengketa antara konsumen dan penjual, konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui prosedur yang diatur dalam UUPK. Perspektif hukum perlindungan konsumen juga mengacu pada asas-asas hukum kontrak. Dalam suatu kontrak pembelian, baik itu kontrak elektronik maupun kontrak fisik, terdapat kewajiban bagi penjual untuk memenuhi deskripsi atau informasi mengenai produk atau jasa yang akan diberikan. Jika terjadi wanprestasi, konsumen dapat meminta ganti rugi atau mengajukan tuntutan hukum. Dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen, pemerintah terus memperbarui peraturan yang ada dan meningkatkan pengawasan terhadap pasar *online*. Selain itu, kesadaran dan edukasi konsumen juga penting dilakukan agar konsumen dapat lebih waspada dan mengetahui hak-haknya sebagai konsumen dalam melakukan pembelian produk *online*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Auliya, F. (2019). Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- Erlinawati, M., & Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis *Online*. *Serambi Hukum*, 11(01), 27-40.  
<https://media.neliti.com/media/publications/23540-ID-perlindungan-konsumen-terhadap-transaksi-jual-beli-melalui-media-internet-e-comm.pdf>
- <https://www.neliti.com/publications/23092/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-dalam-transaksi-online>
- Jurnal Juni Abdul Halim Barkatullah, 2010. "Urgensi Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*". *Cita Hukum* vol 2.No. 1
- Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online (E-Commerce)*. *Kajian Hukum Bisnis*, 1, 14-20.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Mahardika, P. S., & Rudy, D. G. (2018). Tanggung Jawab Pemilik Toko *Online* dalam Jual-Beli *Online (E-Commerce)* Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 1-16.
- Yusuf Shofie. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.