
Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi di Online Shop (*E-Commerce*): A Literatur Review

MUH. REZA ZULFIKAR^{1a*}

Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong, Indonesia¹; Universitas Muslim Indonesia, Indonesia¹
Zulfikarr259@gmail.com^a

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum bagi usaha rintisan (startup) pada bidang online shop. Metode Penelitian ini menggunakan narative literatur review dengan fokus kajian mengenai upaya perlindungan hukum bagi usaha rintisan berupa start up pada bidang online shop berbasis elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi perusahaan startup terdiri atas perlindungan sebelum dan sesudah transaksi. Perlindungan hukum kepada konsumen sebelum transaksi dibedakan menjadi: 1) *Legislation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan. 2) *Voluntary Self Regulation*, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi. Perlindungan hukum terhadap konsumen jenis lain, yaitu perlindungan hukum setelah transaksi. Adanya perlindungan hukum bagi konsumen ini dapat menjadikan konsumen terlindungi dalam proses transaksi elektronik pada online shop.

Kata Kunci: perlindungan hukum, konsumen, startup, online shop

Abstract: This study examines legal protection for startups in the online shop sector. This research method uses a narrative literature review with a focus on studies on legal protection efforts for startups in the form of startups in the field of electronics-based online shops. The study results show that legal protection for startup companies involves protection before and after transactions. Legal protection for consumers before transactions is divided into 1) Legislation, namely legal protection for consumers carried out before the transaction occurs by protecting consumers through statutory regulations. 2) Voluntary Self Regulation, namely legal protection for consumers that is carried out at the time before the transaction occurs. Legal protection for other types of consumers, namely legal protection after the transaction. The existence of legal protection for consumers can make consumers protected in the process of electronic transactions at online shops.

Keywords: legal protection, consumers, startup, online shop

Article info: Submitted | Accepted | Published
xx-xx-xxxx | 20-05-2024 | 31-05-2024

LATAR BELAKANG

Kehidupan manusia mengalami perubahan yaitu Berkembangnya teknologi khususnya dibidang ekonomi perdagangan melalui kehadiran sistem internet yang merubah kebiasaan berbagai hal dalam bidang ekonomi perdagangan. Pelaku usaha mulai gencar untuk membuka bisnisnya melalui digital dalam pemasaran produk dan jasa dengan menggunakan transaksi berbasis elektronik. Pada hal lain, berkembangnya peradaban manusia pun mengalami perubahan, yaitu terjadinya revolusi Kognitif dan Sains. Manusia mempunyai kemampuan baru

untuk meneruskan informasi dalam kuantitas lebih besar mengenai dunia sekeliling, termasuk hubungan sosial. Akibatnya, dapat dibangun kerjasama antara orang-orang yang tidak saling mengenal dalam jumlah yang sangat besar, yaitu inovasi perilaku sosial secara cepat (Yuval Noah, 2019).

Secara alamiah, manusia tidak mungkin dilepaskan dari kemajuan teknologi yang tujuannya adalah untuk memudahkan kehidupannya (Edom Makarim, 2004). Pada saat ini, perkembangan telekomunikasi dan informasi semakin melesat dan meningkat di seluruh dunia setiap tahunnya apalagi dalam era globalisasi seperti saat ini. Adanya perkembangan teknologi informasi yang signifikan pada seluruh proses berdampak pada proses perkenomian pun yang mengarah pada penggunaan sistem digital, seperti aktivitas penjualan secara online.

Berkembangnya tren perekonomian dengan sistem digital melalui pemanfaatan teknologi berdampak pada bermunculannya usaha-usaha rintisan berupa start up yang didominasi oleh kalangan milenial. Pada konteks ini, kalangan milenial mulai mengembangkan start up karena usaha ini sesuai dengan karakter kalangan milenial, yaitu lebih menyukai hal-hal yang praktis, cepat, dan fleksibel. Kondisi tersebut merupakan gambaran dunia online, oleh karenanya usaha start up mulai merajalela yang didominasi para kalangan milenial.

Usaha start up mulai bermunculan sejak tahun 2015 seiring perkembangan teknologi yang semakin berkembang pesat. Indonesia termasuk salah satu negara dengan perkembangan usaha start up yang cukup pesat dan dominan, bahkan pada kuartal pertama tahun 2015, Indonesia menjadi negara yang disorot dunia karena perkembangan start up yang meningkat pesat (Suwarno dan Sivianita, 2017). Perusahaan *start-up* yang menggerakkan bisnisnya dengan bermodalkan infrastruktur teknologi informasi yang mumpuni, telah memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh kebutuhan sehari-hari. Bahkan beberapa perusahaan *start-up* secara meyakinkan sudah berhasil merubah lanskap bisnis konvensional menjadi berbasis internet. Bisnis *start-up* terus berkembang meskipun banyak yang gagal.

Adanya bisnis start up ini tentu saja memberikan kemudahan pada konsumen dalam membeli produk yang dibutuhkan bisa kapan saja dan dimana saja. Pada prosesnya, konsumen melakukan transaksi secara elektronik dalam pembelian produk pada startup ini. Pada transaksi elektronik ini terkadang banyak modus kejahatan yang mengintai para konsumen, lebih lanjut konsumen juga terkadang merasa tidak aman dalam melaksanakan transaksi elektronik ini. Dengan demikian, perlu adanya perlindungan terhadap hukum bagi para konsumen terutama dalam melaksanakan transaksi elektronik dalam pembelian pada online shop. Oleh karena itu, pada artikel ini akan dikaji dan dibahas mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam melaksanakan transaksi elektronik ketika melaksanakan pembelian secara online. Setiap melakukan rujukan tulisan dari sumber lain maka penulis wajib mencantumkan atau melakukan kutip

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa Narrative literatur review, Ford (2020) menyatakan bahwa metode penelitian ini mencoba menjabarkan suatu topik atau tema dengan didasarkan pada literatur-literatur yang berkembang dan saling berkaitan satu sama lain. Pada penelitian ini, literatur yang digunakan berasal dari artikel ilmiah yang terbit pada jurnal nasional dan internasional, buku, dan sumber lain. Topik yang dikaji dalam artikel ini, yaitu perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik ketika berbelanja di online shop.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan ini dipaparkan hasil kajian literatur mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang meliputi perlindungan sebelum dan sesudah transaksi elektronik. Selain itu, dipaparkan juga hak dan kewajiban konsumen sehingga menjadi dasar dalam perlindungan hukum yang dapat dilaksanakan.

Jenis Perlindungan Hukum Konsumen

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa. Akibatnya, barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri dan produksi dalam negeri. Kondisi seperti ini di satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Namun di sisi lain, dapat mengakibatkan kedudukan penjual/pelaku usaha dan pembeli/konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Az. Nasution menyebutkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang/jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Johannes Gunawan, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan berdasarkan kondisinya, yaitu pada saat sebelum terjadinya transaksi (no conflict/ pre purchase) dan/atau pada saat setelah terjadinya transaksi (conflict/ post purchase). Kedua cara ini memberikan perlindungan kepada konsumen sebelum transaksi sehingga dapat memberikan rasa aman pada konsumen dalam proses transaksi yang akan dilaksanakan. Lebih lanjut, Tampubolon (2016) menegaskan bahwa perlindungan hukum yang demikian merupakan suatu keharusan bagi konsumen agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Adapun perlindungan sebelum transaksi dapat dilakukan dengan cara Legislasi dan Voluntary Self regulation (Mantri, 2007).

Legislasi merupakan perlindungan hukum bagi konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan cara memberikan perlindungan melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat. Adanya peraturan perlindungan hukum dalam bentuk perundang-undangan tersebut menjadikan konsumen dapat memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Cara lain dalam perlindungan konsumen, yaitu Voluntary Self Regulation. Cara ini memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan

pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan cara ini pelaku usaha secara sukarela membuat peraturan bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan usahanya.

Perlindungan hukum konsumen pada saat setelah terjadinya transaksi (*conflict/post purchase*) dapat dilakukan melalui jalur Pengadilan Negeri atau diluar Pengadilan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan pilihan para pihak yang bersengketa. Namun perlindungan cara ini perlu dihindari oleh para konsumen dan pelaku usaha, hal ini sejalan dengan pendapat Tampubolon (2016) yang menekankan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen diharapkan menghindari terjadinya perselisihan pada tataran pengadilan atau meja hijau. Dengan demikian, penting bagi semua pihak untuk menguatkan perlindungan hukum pada konsumen ini sehingga proses transaksi pembelajaran online dapat berlangsung dengan aman dan nyaman.

Perlindungan hukum bagi konsumen sebelum dan setelah transaksi elektronik merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian semua pihak. Hukum perlindungan konsumen bagi pembeli merupakan bagian yang sangat penting dalam kegiatan transaksi jual beli. Hal ini dapat memberikan keamanan dan mencegah terjadinya kerugian-kerugian bagi pihak pembeli selaku konsumen. Dengan adanya hukum perlindungan konsumen ini, pembeli akan memperoleh hak barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak penjual selaku pelaku usaha (Apani, et al, 2021).

Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dan kewajiban konsumen yang berkaitan dengan perlindungan hukum sudah diatur dalam regulasi yang telah disepakati dan ditetapkan dalam suatu peraturan yang legal. Hak-hak konsumen yang ada dan diakui hingga sekarang merupakan perkembangan hak-hak konsumen yang ditegaskan dalam resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen. Pada konteks keindonesiaan, hak konsumen ini telah dikembangkan dan direalisasikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Pasal 4 UUPK mengenai hak-hak konsumen.

Hak-hak konsumen yang tertuang dalam UUPK tersebut, yaitu: 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen lain yang dikemukakan oleh J F Kennedy pada saat kongres mengemukakan beberapa hak konsumen (Fatimah dan Tinianus, 2019), yaitu: 1) Hak memperoleh keamanan, 2) Hak memilih, 3) hak mendapat informasi, dan 4) Hak untuk didengar. Hak-hak konsumen tersebut tentu saja harus menjadi acuan dalam proses perlindungan hukum bagi konsumen. Memberikan perlindungan hukum kepada konsumen merupakan bagian dalam

proses menghargai hak-hak konsumen dalam proses jual beli, khususnya pada transaksi menggunakan sistem elektronik pada online shop.

Selain berkaitan dengan hak konsumen, perlindungan hukum juga harus berperan dalam perlindungan yang berkaitan dengan kewajiban-kewajiban konsumen, yaitu: 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan, 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa, 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, dan 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

SIMPULAN

Berkembangannya usaha startup yang memiliki konsen pada pemanfaatan teknologi digital dalam transaksi memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melaksanakan jual beli. Namun demikian, pada sisi lain kemudahan transaksi ini perlu memperoleh jaminan kemanana. Oleh karenanya perlindungan hukum bagi konseumen ketika melaksanakan transaksi jual beli menggunakan elektronik perlu mendapat perhatian. Perlindungan hukum bagi konseumen terdiri atas perlindungan sebelum dan sesudah transaksi terjadi. Perlinudngan hukum bagi konsumen sebelum terjadi transaksi dapat dilaksanakan dengan *Legislation* dan *Voluntary Self Regulation*. Berdasarkan paparan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam melaksanakan transaksi pada online shop, maka saran yang diajukan yaitu: 1) konsumen harus melek terhadap perlindungan hukum yang berkaitan dengan keamanan bertransaksi sehingga dapat terhindar dari hal-hal yang bersifat merugikan konsumen, 2) perlu adanya sosialisasi mengenai perlindungan hukum konsumen ini kepada para pelaku usaha startup.

REFERENSI

- Apandi, et al. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 3(1). 12-18.
- Dodi Jayen Suwarno, Annita Silvianita, *Knowledge Sharing dan Inovasi Pada Industri Startup*, Jurnal Ecodemica, 1(1). Universitas Telkom, Bandung.
- Edmon Makarim. (2004). *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Fatimah dan Tinianus. (2019). Perlindungan Yang Diberikan Oleh Consumers International Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Penerbangan. *JIM Bidang Hukum Kenegaraan*, 3(2). 246-258.
- FORD, Emily. (2020). Tell Me Your Story: Narrative Inquiry in LIS Research. *College & Research Libraries*, Available at: <<https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/24333>>. Date accessed: 09 june 2023. doi:<https://doi.org/10.5860/crl.81.2.235>.
- Mantri, Bagus Hanindy (2007) *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE*. Masters thesis, program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Tumbolon, W. S. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmiah "Advokasi"* . 4(1).53-61.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 199.



Wulandari, et al. (2020). Literasi Mahasiswa Mengenai Start up Business (Studi Kasus di Universitas Nasional Karangturi Semarang). *ARIMBI (Applied Research in Management and Business)* Vol. 1 No. 1

Yuval Noah. (2019). *Sapiens: Riwayat Singkat Umat Manusia*, Jakarta: Gramedia