

Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online

Elfirda Ade Putri^{1,*}

¹ Fakultas Hukum; Universitas Bhayangkara Jakarta Raya; e-mail: elfirdade.putri@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: elfirdade.putri@gmail.com

Submitted: 26/07/2022; Revised: 13/12/2022; Accepted: 05/01/2023; Published: 16/01/2023

Abstract

A business actor is any individual or business entity, whether in the form of a legal entity or not a legal entity established and domiciled or conducting activities within the jurisdiction of the Republic of Indonesia, either alone or jointly through an agreement to carry out business activities in various economic fields. As it has been stated that nowadays, many business actors are starting to offer their business activities through online mechanisms, on the other hand, consumers also welcome this online transaction model, so its development online transactions appear to be growing. In connection with this phenomenon, it is important to study and socialize the legal basis of online transactions, especially in the context of consumer protection. The method used is the dissemination of socialization materials and the legal basis for consumer protection and efforts to resolve consumer disputes in buying and selling online. The results of the implementation of the community are able to understand that sellers and buyers have rights and obligations, sellers have responsibilities if consumer rights are not fulfilled, and efforts to resolve disputes with litigation effort and non-litigation effort.

Keywords: Consumer, Protection, Transaction

Abstrak

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa sekarang ini, pelaku usaha mulai banyak menawarkan kegiatan usahanya melalui mekanisme online, di lain sisi konsumenpun juga menyambut baik model transaksi online ini, sehingga dalam perkembangannya transaksi online tampak semakin berkembang. Sehubungan dengan fenomena tersebut, menjadi penting untuk mengkaji dan mensosialisasikan landasan hukum dari transaksi online, khususnya dalam rangka perlindungan konsumen. Metode yang digunakan dengan penyebaran materi sosialisasi dan dasar hukum perlindungan konsumen serta upaya penyelesaian sengketa konsumen dalam jual beli online. Hasil pelaksanaan masyarakat mampu memahami bahwa penjual dan pembeli memiliki hak dan kewajiban, penjual memiliki tanggung jawab apabila hak konsumen tidak terpenuhi, dan upaya penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi dan non litigasi.

Kata kunci: Konsumen, Perlindungan, Jual Beli

1. Pendahuluan

Kegiatan pengabdian masyarakat yang telah terlaksana, khususnya sosialisasi Perlindungan Konsumen Transaksi Jual Beli Online ini dipandang penting dilaksanakan pada masyarakat, mengingat dalam perkembangannya sekarang ini kecenderungan remaja banyak

melaksanakan transaksi jual beli melalui online shop, yang dalam realitanya dirasakan memudahkan dan efisien oleh para konsumen, namun di lain sisi juga mulai banyak menimbulkan persoalan-persoalan seperti barang yang diantar tidak sesuai dengan yang dipesan, terlambat dalam mengantarkan barang pesanan, hingga pesanan yang tidak kunjung datang barangnya sehingga merugikan konsumen, termasuk konsumen para remaja. Sehubungan dengan hal tersebut maka dipandang penting melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat berkaitan dengan sosialisasi perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli melalui online. Dalam Transaksi jual beli melalui online timbul permasalahan-permasalahan seperti keadaan barang atau pun waktu datangnya barang yang tidak sesuai kesepakatan, barang tidak sesuai dengan informasi yang ditampilkan pada website penjual, barang datang terlambat sampai berbulan-bulan, dan bahkan ada yang barangnya tidak datang sama sekali. Realita seperti itu tentu saja merugikan pihak konsumen. Belum semua konsumen memahami upaya-upaya apa yang dapat dilakukan ketika menghadapi situasi sbagaimana diuraikan di atas. Sebagai konsumen, meskipun konsumen yang bertransaksi melalui online, sesungguhnya para konsumen tersebut juga relevan dilindungi berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maupun Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Az Nasution, 2019 : 37).

Transaksi jual beli online sesungguhnya merupakan salah satu jenis perjanjian. Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal. Sehingga dalam suatu perjanjian selalu menghasilkan hak dan kewajiban masing masing pihak. Dimana kewajiban pembeli yaitu membayarkan barang, dan haknya mendapatkan barang, sedangkan kewajiban penjual yaitu memberikan barang kepada pembeli dan kewajibannya menerima pembayaran dari pembeli. Namun adanya masalah-masalah yang dihadapi dalam transaksi belanja online tersebut mulai dari barang tidak sesuai dengan informasi atau gambar yang ditampilkan, barang datang lewat batas waktu, dan bahkan barang tersebut tidak dikirim dan sampai pada konsumen merupakan suatu tindakan wanprestasi.

Wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian (Ahmadi Miru, 2020 : 74). Dengan demikian, wanprestasi adalah suatu keadaan dimana seseorang debitur (berutang) tidak memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian. Pada umumnya suatu prestasi baru terjadi jika debitur dinyatakan telah lalai untuk memenuhi kewajibannya. Namun mengingat dalam transaksi belanja online dalam pemenuhan prestasi oleh penjual ditentukan tenggat waktu, maka seorang kreditur atau pembeli dipandang perlu untuk memperingatkan/menegur debitur agar ia memenuhi kewajibannya. Teguran ini disebut juda dengan sommatie (somasi).

Suatu somasi harus diajukan secara tertulis yang menerangkan apa yang dituntut, atas dasar apa, serta pada saat kapan diharapkan pemenuhan prestasi (Pasal 1238 KUHPerdara). Hal ini berguna bagi kreditur apabila ingin menuntut debitur di muka pengadilan. Dalam gugatan inilah somasi menjadi alat bukti bahwa debitur betul-betul telah melakukan somasi. Namun

selain dituntut secara perdata, apabila kerugian yang dirasakan oleh konsumen tidak hanya berwujud materiil atau konsumen memerlukan perlindungan lebih dari ketentuan yang dapat dikenakan dengan hukum perdata, pendekatan hukum yang dapat digunakan oleh konsumen yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengingat sarana dari transaksi jual beli online ini menggunakan media elektronik.

2. Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam rangkaian Sosialisasi Perlindungan Konsumen terkait transaksi jual beli online ini yang dipandang menjadi alternatif terbaik untuk memecahkan masalah diantara melakukan kegiatan sosialisai aspek hukum perlindungan konsumen, sosialisasi upaya penyelesaian sengketa, penyebaran undang-undang perlindungan konsumen dan penyebaran materi pelatihan.

Kegiatan sosialisasi aspek hukum perlindungan konsumen dalam bertransaksi jual beli melalui online baik dalam perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, maupun dalam perspektif hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Dilanjutkan dengan materi sosialisasi terkait dengan upaya-upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Sosialisasi dilakukan dalam bentuk ceramah dan diskusi interaktif secara mendalam di Kecamatan Desa Lubang Buaya Setu di Bekasi.

Dalam pelaksanaan pengabdian ini tim pelaksana melakukan kegiatan penyebaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik untuk menjadi bahan acuan secara berkelanjutan dalam memahami transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Selain itu tim pelaksana juga membagikan materi yang disampaikan selama kegiatan, dalam materi tersebut memuat dasar hukum transaksi jual beli online dan upaya – upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha , baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi.

Kegiatan pembukaan pelaksanaan abdimas dilakukan di Kantor Balai Desa Lubang Buaya. Dihadiri oleh para peserta dan memberikan pemahaman kepada masyarakat kecamatan desa lubang buaya setu di Bekasi mengenai mekanisme penyelesaian permasalahan yang dihadapi dalam transaksi online baik secara damai, non litigasi maupun jalur litigasi.



Sumber: Hasil Pelaksanaan (2022)

Gambar 1. Kegiatan Sosialisasi Tim Pelaksana

3. Hasil dan Pembahasan

Transaksi Jual Beli Online termasuk dimensi hukum perdata, para pihak yaitu penjual dan pembeli masing-masing memiliki hak dan kewajiban. Transaksi jual beli berdasarkan pada kesepakatan antara para pihak untuk saling melakukan jual beli barang, oleh karenanya Buku Ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) tentang Perjanjian relevan dipergunakan sebagai salah satu landasan hukumnya. Mengingat transaksi online ini menggunakan media atau sarana elektronik, maka dalam transaksi jual beli online ini juga dilandasi oleh Undang – Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Lebih lanjut, dalam rangka perlindungan konsumen, Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menjadi landasan hukum dari transaksi jual beli melalui online. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sesungguhnya tidak hanya melindungi konsumen namun juga mengatur tentang pelaku usaha. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepala konsumen. Lebih lanjut berdasarkan Pasal 1 angka 2 ditentukan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pasal 1 angka 3. Mengatur bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa sekarang ini, pelaku usaha mulai banyak menawarkan kegiatan usahanya melalui mekanisme online, di lain sisi konsumenpun juga menyambut baik

model transaksi online ini, sehingga dalam perkembangannya transaksi online tampak semakin berkembang. Sehubungan dengan fenomena tersebut, menjadi penting untuk mengkaji dan mensosialisasikan landasan hukum dari transaksi online, khususnya dalam rangka perlindungan konsumen (Munir Fuady, 2022 : 16).

Pada transaksi jual beli yang tercantum didalamnya transaksi jual beli online, dimana si penjual memiliki unsur kelalaian atau tidak memenuhi kewajibannya, seperti misalnya tidak mengirimkan barang dalam dimensi hukum perdata disebut si penjual melakukan wanprestasi, atau telah tidak melakukan prestasi. Berdasarkan Pasal 1234 KUH Perdata ditentukan bahwa perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Seharusnya si penjual berkewajiban memberikan sesuatu yaitu menyerahkan barang yang telah dipesan oleh pembeli. Karena si penjual lalai tidak menepati janjinya untuk memberikan sesuatu yaitu barang yang dibeli oleh si pembeli, si penjual tidak melaksanakan kewajibannya tepat pada waktunya atau bahkan tidak melaksanakan kewajibannya sama sekali sehingga merugikan si pembeli, maka dalam kondisi seperti itu si penjual dapat dikategorisasikan telah melakukan Wanprestasi (Ingkar Janji). Pihak pembeli dapat mengajukan gugatan ganti rugi, pemenuhan perjanjian, maupun pembatalan perjanjian. Wanprestasi dan akibat hukumnya diatur berdasarkan Pasal 1238 KUH Perdata, Pasal 1243 KUH Perdata, Pasal 1247 KUH Perdata, dan Pasal 1248 KUHPperdata. Dalam hal ini, ganti kerugian dapat berupa biaya yang nyata-nyata telah dikeluarkan, serta bunga. Beberapa upaya - upaya hukum yang dapat dilakukan oleh masyarakat sebagai konsumen dalam mengupayakan agar pihak pelaku usaha dalam hal ini si penjual untuk bertanggung jawab memenuhi kewajibannya yaitu melalui jalur litigasi dan jalur non litigasi. Dalam perspektif Hukum Perdata, permasalahan dapat dipecahkan melalui aspek hukum perjanjian, mengingat transaksi belanja online juga berlandaskan pada transaksi jual beli pada umumnya yang dasar pengaturannya juga tunduk pada ketentuan hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Apabila penjual atau pelaku usaha melakukan wanprestasi, maka pihak pembeli dapat menuntut agar penjual bertanggungjawab memberikan ganti rugi kepada pihak pembeli. Dan perlunya juga menyinggung hukum acara perdata, karena menurut Wirjono Prodjodikoro, hukum acara perdata adalah rangkaian peraturan yang memuat cara bagaimana orang harus bertindak terhadap dan di muka pengadilan dan cara pengadilan itu harus bertindak satu sama lain untuk melaksanakan berjalannya hukum perdata (Zainal Asikin, 2018 : 1). Kecuali aspek hukum perjanjian, permasalahan transaksi jual beli online juga sangat mendasar dikaji dari persepektif pendekatan aturan hukum Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pasal 1247 KUHPperdata menentukan: "Si berutang hanya diwajibkan mengganti biaya rugi dan bunga yang nyata telah atau sedianya harus dapat diduga sewaktu perjanjian dilahirkan, kecuali jika hal tiak dipenuhinya perjanjian itu disebabkan karena sesuatu tipu daya yang dilakukan olehnya". Menurut Subekti, ganti rugidibatasi hanya meliputi kerugian yang dapat

diduga dan yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi (Subekti, 2020 : 48) Selanjutnya, Dalam dimensi hukum perlindungan konsumen, dalam bertransaksi konsumen mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 U.U. No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam rangka kepastian hukum, konsumen memiliki serangkaian hak dan kewajiban. Salah satu haknya diatur dalam Pasal 4 angka 8 yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Untuk menuntut ganti rugi, pihak konsumen dapat mengajukan pengaduannya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diatur dari Pasal 49 sampai Pasal 58 U.U. No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pengaduannya hal ini dapat disampaikan kepada BPSK selanjutnya BPSK akan menyiarkan pencarian tergugat, jika belum ditemukan juga BPSK dapat meminta bantuan penyidik. Apabila sengketa ini tidak dapat diselesaikan juga karena alasan si penjual tidak hadir, upaya hukum yang selanjutnya bisa digunakan bisa menggunakan jalur pengadilan baik perdata maupun pidana, dalam peradilan perdata apabila penjual sebagai tergugat tidak hadir sampai 2 kali sidang maka gugatan tergugat dikabulkan. Mekanisme pengaduannya ke BPSK tetap sama, apabila para pihak telah menyetujui ingin menyelesaikan sengketa menggunakan bantuan BPSK. Pihak yang dirugikan bisa melakukan pengaduan terlebih dahulu ke BPSK dan membuat gugatannya, dan BPSK akan menghubungi si tergugat guna menentukan cara penyelesaian masalah paling baik dipilih. Proses ini selalu menggunakan jasa pengangkut perlu diketahui antara penjual dan pengangkut membuat suatu hubungan hukum baru yaitu berbentuk perjanjian pengangkutan dimana dalam perjanjian pengangkutan tersebut masing – masing pihak membunyai hak dan kewajiban pula. Jadi apabila barang rusak atau hilang karena kesalahan pengangkut, pengangkut wajib melakukan pertanggung jawaban karena kewajiban pengangkut adalah mengangkut barang sampai di tujuan dengan selamat.

Hal ini sangat merugikan karena proses pengembalian terlalu lama melewati batas waktu dan kurangnya tanggapan dan etiket baik si penjual, yang dapat dilakukan setelah melakukan somasi yaitu melakukan pengaduan kepada pihak BPSK yang lebih mempunyai solusi penyelesaian penanganan pengembalian ganti rugi barang yang harus dilakukan penjual. Pihak pembeli yang merasa dirugikan merasa tidak cukup hanya dengan mengenakan ketentuan hukum perdata seperti ganti rugi berupa nilai materiil karena kerugian yang ditimbulkan tidak hanya berupa materiil, maka hukum pidana disini digunakan sebagai senjata terakhir untuk memberi efek jera kepada pelaku karena sifat sanksinya yang lebih berat daripada hukum lainnya. Berdasarkan Pasal 62 U.U. Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud 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 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda

paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Alternatif pemecahan masalah berkaitan dengan transaksi jual beli melalui sistem online kepada masyarakat sebagai pihak konsumen, dilakukan dengan cara terjun langsung ke desa lubang buaya setu, memberikan sosialisasi dan pemaparan materi-materi hukum, mulai dari pemahaman tentang perlindungan hukum konsumen, kerugian konsumen, dasar hukum transaksi jual beli melalui online, upaya hukum perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen, diskusi mendalam secara dua arah, serta mendiskusikan dan membahas pengalaman berkaitan dengan transaksi jual beli melalui mekanisme elektronik. Perlindungan konsumen berkaitan dengan transaksi jual beli melalui online dalam perspektif Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, khususnya Pasal 42 Ayat (2) , Pasal 49 Ayat (1), dan Pasal 49 Ayat (3)) yang secara rinci menentukan bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi.

Solusi-solusi sebagai alternatif pemecahan masalah bagi masyarakat dalam transaksi online, diantaranya menerapkan prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi, mengenali para pihaknya dengan seksama untuk mencegah kerugian (tindakan preventif), penyelesaian kerugian konsumen melalui proses kekeluargaan, jalur damai, penyelesaian permasalahan kerugian konsumen dalam transaksi online melalui jalur BPSK serta penyelesaian permasalahan kerugian konsumen dalam transaksi jual beli online melalui jalur litigasi pengadilan.

Berdasarkan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, hak konsumen antara lain: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan pendekatan UU Perlindungan Konsumen, kasus Anda dapat kami simpulkan sebagai salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen. Bagaimana perlindungan konsumen dari bisnis online? Hal ini diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen yang melarang pelaku usaha untuk memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Ketidaksesuaian spesifikasi barang yang

Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen? Anda selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pelaku usaha yang melanggar larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai janji dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dengan pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar. Prinsip utama transaksi secara online di Indonesia masih lebih mengedepankan aspek kepercayaan atau "trust" terhadap penjual maupun pembeli.

Prinsip keamanan infrastruktur transaksi secara online seperti jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*), jaminan keamanan dan keandalan *website electronic commerce* belum menjadi perhatian utama, terlebih pada transaksi berskala kecil sampai medium dengan nilai nominal transaksi yang tidak terlalu besar (misalnya transaksi jual beli melalui jejaring sosial, komunitas online, toko online, maupun blog). Salah satu indikasinya adalah banyaknya laporan pengaduan tentang penipuan melalui media internet maupun media telekomunikasi lainnya yang diterima oleh kepolisian maupun penyidik Kementerian Komunikasi dan Informatika. Maka harus lebih selektif lagi dalam melakukan transaksi secara *online* dan mengedepankan perlindungan hukum terhadap konsumen, aspek keamanan transaksi dan kehati-hatian sebagai pertimbangan utama dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*.

Manfaat kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk kegiatan Sosialisasi Perlindungan Konsumen terkait Transaksi Jual Beli *Online* yang dilaksanakan di Kantor Balai Desa Lubang Buaya telah memberikan manfaat bagi masyarakat berkaitan dengan aspek-aspek hukum tanggungjawab dan ganti rugi dalam transaksi jual beli melalui *online*. Tercapaiannya manfaat kegiatan ini semakin dapat dirasakan keberadaannya, karena setelah melalui proses pemaparan materi sosialisasi serta diskusi tanya jawab, tampak para peserta dapat memahami dan mengetahui upaya-upaya hukum dalam menangani masalah belanja online baik secara litigasi maupun non litigasi. Dalam kegiatan sosialisasi ini juga dipaparkan dan didiskusikan substansi materi yang berkaitan dengan prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi, pemecahan masalah baik secara litigasi maupun non litigasi, serta tentu pula memberikan informasi mengenai prosedur dan langkah-langkah pengaduan kerugian yang dialami konsumen kepada Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) dengan berlandaskan pada ketentuan hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maupun U.U. No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, telah menunjukkan serta

mendukung telah tercapainya sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Bagi masyarakat yang melaksanakan transaksi jual beli melalui sistem online diharapkan menerapkan prinsip kehati-hatian, serta dalam hal terjadi wanprestasi dalam pelaksanaan transaksinya pihak konsumen yang dirugikan hendaknya lebih mengupayakan penyelesaiannya secara damai, melalui jalur non litigasi, BPSK, jika tidak berhasil baru menempuh jalur litigasi. Maka, kegiatan abdimas ini menghasilkan pemahaman masyarakat mengenai dasar-dasar hukum transaksi jual beli *online* dan upaya-upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Serta masyarakat agar menerapkan prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi, mengenali para pihaknya dengan seksama untuk mencegah kerugian (tindakan preventif).



Sumber: Hasil Pelaksanaan (2022)

Gambar 2. Tanya Jawab Upaya Penyelesaian Litigasi dan Non Litigasi Perlindungan Konsumen

4. Kesimpulan

Upaya hukum yang dapat dilakukan pihak konsumen dalam hal menderita kerugian berkaitan dengan transaksi online dapat menempuh jalur Non Litigasi dan Jalur Litigasi. Meminta pertanggungjawaban penjual diawali dengan somasi selanjutnya pemilihan jalur penyelesaian perkara, baik itu secara litigasi maupun non litigasi. Perlindungan hukum bagi konsumen berkaitan dengan transaksi jual beli melalui online berlandaskan pada ketentuan hukum perjanjian. Transaksi jual beli *online* merupakan transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Persetujuan atas transaksi ini merupakan bentuk tindakan antara para

pihak secara *online* yang diakui oleh Undang Undang Informasi Transaksi Elektronik sebagai suatu kontrak elektronik. Maka transaksi jual beli *online* ini berdasarkan pada perjanjian jual beli yang membuat masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban. Dalam transaksi jual beli secara *online* jika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik maka dikategorisasikan wanprestasi. Dalam hal ini, konsumen dapat meminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi, demikian halnya dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, pihak konsumen yang menderita kerugian dalam transaksi jual beli dapat mengajukan ganti rugi kepada pelaku usaha. Dalam menyikapi perkembangan teknologi informasi yang pesat ini kita harus lebih teliti dalam hal pemanfaatan. Sebab dilain sisi dapat menimbulkan dampak negatif bila dalam pemanfaatannya tidak diawasi dan disikapi dari sisi hukum. Di Indonesia belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur tentang kegiatan transaksi jual beli online di Indonesia. Adapun salah satu produk hukum yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah UUPK. Meskipun demikian masih sangat diperlukan Undang-Undang terhadap kasus penipuan dalam transaksi *online*, sebab selain dapat memberikan perlindungan terhadap hak konsumen juga melindungi pelaku bisnis *online* yang beritikad baik dalam usaha jual beli *online*. Masyarakat dipandang sebagai khalayak sasaran yang relevan dan tepat untuk diberikan sosialisasi Perlindungan Konsumen terkait Transaksi Jual Beli Online karena mereka merupakan bagian dari konsumen-konsumen remaja yang umumnya melakukan kegiatan transaksi jual beli *online* termasuk juga pihak-pihak yang mengalami permasalahan dalam transaksi jual beli *online* ini.

Daftar Pustaka

- Ahmadi Miru. (2020). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Asikin, Z. (2015). *Hukum Acara Perdata di Indonesia*. Prenada media Group. Jakarta.
- Az Nasution, (2019) *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Kristiyanti, C. T. S. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Muhammad, A. (2019). *Hukum Perdata Indonesia* (5th ed.). Citra Aditya Bakti. Jakarta.
- Munir Fuady. (2022). *Pengantar Hukum Bisnis*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (1999).
- Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (2016).
- Simanjuntak. (2015). *Hukum Perdata Indonesia*. Kencana.
- Subekti. (2020). *Hukum Perjanjian*. PT Intermasa.
- Subekti. (2020). *Hukum Perjanjian* (21st ed.). PT Intermasa.
- Tjitrosudibio, R. (2019). *No Titl*. Pradya Paramita.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.