

PENTINGNYA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK

Haris Yudhianto¹

¹STKIP PGRI Trenggalek

Email: apa.katadata@gmail.com

Abstraks

Transaksi elektronik telah menjadi bagian integral dari kehidupan modern. Kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan transaksi elektronik tidak diimbangi dengan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka hukum yang berlaku dalam melindungi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia, Selain itu, penelitian ini juga akan membahas praktik-praktik bisnis yang merugikan konsumen dalam transaksi elektronik dan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesadaran konsumen.

Abstract

Electronic transactions have become an integral part of modern life. The convenience and speed offered by electronic transactions are not balanced with adequate legal protection for consumers. This study aims to analyze the legal framework that applies in protecting consumers in electronic transactions in Indonesia, In addition, this research will also discuss business practices that are detrimental to consumers in electronic transactions and efforts that can be made to increase consumer awareness.

PENDAHULUAN

Transaksi Elektronik yang melibatkan pertukaran barang dan jasa melalui media elektronik seperti internet, telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan untuk saat ini di kehidupan kita saat ini. Peningkatan pesat transaksi elektronik merupakan fenomena global yang terjadi dalam beberapa dekade terakhir. Pergeseran perilaku konsumen dari transaksi konvensional menuju digital semakin signifikan, didorong oleh berbagai faktor seperti Peningkatan transaksi elektronik didorong oleh kecanggihan teknologi komunikasi, perangkat komunikasi smartphone yang semakin canggih dan terjangkau memungkinkan masyarakat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Akses internet yang semakin luas jangkauannya, munculnya berbagai metode pembayaran digital seperti e-wallet, transfer bank online, dan kartu kredit digital. Ditunjang pula bahwa transaksi digital lebih cepat dan efisien dibandingkan transaksi konvensional. Terdapat nilai kepraktisan Dimana konsumen tidak perlu membawa uang tunai atau mengunjungi toko fisik dalam bertransaksi. Istilah transaksi dagang melalui sistem elektronik merupakan istilah yang terdapat dalam UU Perdagangan sebagai padanan dari istilah transaksi dagang secara elektronik atau e-commerce. (Rongiyati, 2019).

Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online (e-commerce) sebagai media transaksi. (Ikhsan, 2022).

Teknologi terus berkembang, menghadirkan fitur-fitur baru yang lebih canggih dan menarik. Transaksi elektronik dapat diintegrasikan dengan berbagai layanan lainnya, seperti e-commerce, transportasi, dan pembayaran tagihan. Transaksi elektronik mendorong pertumbuhan ekonomi digital dan menciptakan lapangan kerja baru.

Tantangan dalam transaksi elektronik: Keamanan data: Risiko penipuan dan kebocoran data. Ketergantungan pada teknologi: Gangguan jaringan atau sistem dapat mengganggu transaksi. Kesadaran digital: Tidak semua orang memiliki akses dan pemahaman yang sama tentang teknologi. Sehingga muncul permasalahan berkaitan dengan bagaimana regulasi yang berlaku saat ini dalam melindungi konsumen serta bagaimana bentuk-bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen dalam transaksi elektronik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini merupakan Penelitian hukum normatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang tertulis. Melalui pendekatan statue berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, atau doktrin hukum yang berasal dari para ahli hukum. Sederhananya, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis apa yang sudah diatur dalam hukum.

HASIL DAN PEMBAHSAN

1. Regulasi yang berlaku saat ini dalam melindungi konsumen

Di Indonesia, beberapa regulasi utama yang melindungi konsumen dalam transaksi elektronik adalah:

- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU merupakan landasan hukum utama dalam mengatur transaksi elektronik di Indonesia. Selanjutnya dikenal dengan UU ITE mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, perlindungan konsumen, serta sanksi hukum bagi yang melanggar.

- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik: merupakan aturan yang mengatur segala hal terkait dengan penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik di Indonesia. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk menciptakan lingkungan yang aman, terpercaya, dan tertib dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Secara garis besar, isi dari PP ini mencakup hal-hal berikut:

Didalam Peraturan ini memberikan definisi yang jelas mengenai istilah-istilah seperti sistem elektronik, transaksi elektronik, penyelenggara sistem elektronik, dan lain-lain. Melalui peraturan ini ditetapkan prinsip-prinsip dasar yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara elektronik. Perlu dipahami bahwa kewajiban penyelenggara sistem elektronik yang diatur dalam peraturan ini adalah

- Menjamin keamanan sistem, mempunyai maksud melindungi sistem elektronik dari berbagai ancaman seperti peretasan, virus, dan gangguan lainnya.
- Perlindungan atas data pribadi secara aman serta adanya jaminan dari pihak penyelenggara
- Memberikan informasi yang jelas kepada pengguna mengenai tata cara penggunaan sistem elektronik.
- Bersedia bertanggungjawab atas segala kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian dalam penyelenggaraan sistem elektronik.

Di PP ini juga mengatur tentang Hak pengguna sistem elektronik. Hak yang diatur seperti hak untuk memperoleh informasi yang benar dan akurat, hak untuk mengakses sistem elektronik, dan serta hak untuk mengajukan pengaduan apabila terjadi permasalahan. PP ini selain mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik, hak pengguna sistem elektronik, diatur juga berkaitan tentang pengawasan dan penegakan hukum Pemerintah melalui lembaga yang berwenang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan sistem elektronik dan memberikan sanksi bagi yang melanggar ketentuan.

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen di era digital telah menjadi isu yang semakin mendesak seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Namun, di sisi lain, era digital juga menimbulkan tantangan baru terkait perlindungan konsumen, termasuk masalah privasi data, keamanan transaksi, dan praktik bisnis yang tidak adil. Selain keamanan data, perlindungan konsumen di era digital juga mencakup pengawasan terhadap praktik bisnis yang tidak adil. Fenomena seperti iklan palsu, penipuan belanja online, dan ketidaktransparanan dalam harga dan ulasan produk dapat merugikan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi landasan hukum utama dalam melindungi hak-hak konsumen di Indonesia. Namun, UU ini disusun sebelum era digital berkembang pesat. Oleh karena itu, beberapa pasal di dalamnya perlu diinterpretasikan secara luas agar dapat mengakomodasi berbagai permasalahan yang muncul dalam transaksi elektronik. Meskipun UUPK telah memberikan kerangka hukum yang kuat, namun perlu adanya upaya berkelanjutan untuk menyesuaikan regulasi dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat. Dengan demikian, konsumen dapat merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi elektronik.

2. bentuk-bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen dalam transaksi elektronik

Dalam era digital, transaksi elektronik semakin marak. Sayangnya, di balik kemudahan yang ditawarkan, seringkali terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Berikut beberapa bentuk pelanggaran umum yang sering terjadi:

1. Informasi yang Menyesatkan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi payung hukum utama dalam mengatur praktik periklanan yang menyesatkan di Indonesia. Pasal 9 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha untuk melakukan perbuatan yang menyesatkan konsumen, seperti:

Memberikan keterangan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai kegunaan, jumlah, kualitas, harga, asal, atau jaminan barang dan/atau jasa.

Menggunakan perkataan, gambar, atau bentuk-bentuk lain yang menimbulkan penafsiran yang salah, atau membandingkan barang dan/atau jasa dengan barang dan/atau jasa lain secara tidak benar.

Melakukan tindakan lain yang dapat menyesatkan konsumen.

Bekaitan dengan iklan yang berisi Informasi menyesatkan didefinisikan adalah suatu informasi yang disampaikan dengan tujuan untuk mendorong, membujuk khalayak ramai mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan, diterbitkan di dalam media massa seperti surat kabar atau majalah, namun isi berita yang disajikan belum diketahui kebenarannya. (Paramita & Kasih, 2017)

2. Kualitas Produk atau Jasa yang Tidak Sesuai

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur hak konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan perjanjian atau informasi yang diberikan. Perlindungan konsumen terdiri dari dua komponen yaitu perlindungan terkait barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dan perlindungan terkait syarat-syarat yang diberikan oleh pelaku usaha dimana syarat-syarat tersebut merugikan konsumen (Arief, 2023). Salah satu bentuk pelanggaran yang sering terjadi adalah ketika kualitas produk atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Pasal-pasal dalam UU Perlindungan Konsumen yang relevan dengan masalah ini antara lain:

Pasal 4 huruf c: Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Pasal 8: Pelaku usaha dilarang 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.

Pasal 19: Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

3. Pengiriman yang Terlambat atau Tidak Sampai

Keterlambatan pengiriman: Produk tidak sampai pada waktu yang dijanjikan.

Barang hilang: Barang yang dipesan tidak pernah sampai ke tangan konsumen.

4. Pelanggaran Privasi

Penyalahgunaan data pribadi: Data pribadi konsumen digunakan untuk tujuan yang tidak sesuai atau dijual kepada pihak ketiga tanpa izin.

Spam: Konsumen menerima pesan spam atau promosi yang tidak diinginkan.

5. Transaksi yang Tidak Aman

Penipuan: Konsumen ditipu dengan modus penipuan online.

Kebocoran data: Data pribadi konsumen bocor sehingga dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

6. Sulitnya Proses Pengembalian Barang

Syarat pengembalian yang rumit: Proses pengembalian barang dipersulit dengan syarat dan ketentuan yang tidak jelas.

Biaya pengembalian yang mahal: Konsumen harus menanggung biaya pengiriman kembali yang mahal.

7. Tidak Adanya Garansi atau Layanan Purna Jual

Tidak ada garansi: Produk yang dijual tidak dilengkapi dengan garansi.

Sulit mendapatkan layanan purna jual: Konsumen kesulitan untuk mendapatkan layanan purna jual ketika produk mengalami kerusakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, R. P. (2023). Hukum Perlindungan Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Transaksi di Marketplace. *Unes Law Review*, 6(2), 4953–4963.
- Ikhsan, A. V. (2022). Perlindungan Hukum bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce di Indonesia. *“Dharmasisya” Jurnal Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 2(10), 675–684.
<https://scholarhub.ui.ac.id/cgi/viewcontent.cgi?article=1214&context=dharmasisya>
- Paramita, I. G. A. I. D. D. P., & Kasih, D. P. D. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Iklan Yang Menyesatkan Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Kode Etik Periklanan Indonesia. *Kertha Semaya*, 5(2), 1–5.
19803-1-38103-1-10-20160407
- Rongiyati, S. (2019). Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik. *Negara Hukum*, 10(1), 1–25.
<https://jurnal.dpr.go.id/index.php/hukum/article/download/1223/pdf>