



Penyuluhan Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Berbasis *Online* Berdasarkan Ketentuan Hukum Nasional di Desa Aikmual

Zunnuraeni^{1*}, Zainal Asikin¹, RR Cahyowati¹, Rizky Yuniansari¹

¹Fakultas Hukum, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

DOI: <https://doi.org/10.29303/ujcs.v2i3.63>

Article Info

Received: September 4th, 2021

Revised: September 20th, 2021

Accepted: September 22th, 2021

Abstrak: Semakin meningkatnya transaksi berbasis *online*, khususnya *e commerce*, telah menimbulkan berbagai masalah hukum yang dapat merugikan konsumen. Untuk mengatur transaksi berbasis *online*, maka dibentuk sejumlah peraturan perundang-undangan. Transaksi *online* juga kini telah merambah sampai ke desa-desa. Adapun pada desa Aikmual, tempat akan dilaksanakannya kegiatan pengabdian, transaksi online khususnya jual beli online telah umum dilakukan oleh sebagian ibu-ibu. Sekitar sepertiga jumlah perempuan di desa Aikmual telah terbiasa melakukan jual beli online melalui berbagai platform *e commerce*. Untuk menghindari terjadinya kerugian terhadap konsumen, maka Tim Penyuluh Fakultas Hukum Universitas Mataram akan melakukan kegiatan penyuluhan hukum mengenai Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Berbasis *online* di desa Aikmual. Metode penyuluhan hukum ini dilakukan dengan cara ceramah, yaitu penyampaian materi oleh tim penyuluh, dan dengan cara diskusi dengan khalayak sasaran. Kesimpulan dari kegiatan penyuluhan ini adalah bahwa terdapat beberapa permasalahan terkait dengan transaksi online yang dihadapi oleh khalayak sasaran, diantaranya adalah ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan yang diterima konsumen, kekhawatiran terhadap keamanan dan legalitas suatu investasi *online*, serta kurang fahamnya masyarakat tentang mekanisme hukum yang dapat diambil oleh konsumen apabila menghadapi masalah dalam transaksi *online*.

Kata Kunci: Penyuluhan Hukum; Perlindungan Hukum; Konsumen; Transaksi; *online*.

Abstract: The increasing number of online-based transactions, particularly e-commerce, has raised a variety of legal issues that can harm consumers. To regulate online-based transactions, a number of laws and regulations were established. Online transactions have also now reached the villages. As for the village of Aikmual, where devotional activities will be carried out, online transactions, especially online buying and selling, have been commonly carried out by mothers. About one-third of women in Aikmual village have become accustomed to buying and selling online through various e-commerce platforms. To avoid losses to consumers, the Extension Team of the Faculty of Law, Mataram University, will conduct legal counseling activities regarding Consumer Protection in online-based transactions in Aikmual village. This legal counseling method is carried out through lectures, namely the delivery of material by the extension team and by means of discussion with the target audience. The conclusion of this extension activity is that there are several problems related to online transactions faced by the target audience, including discrepancies between goods ordered and those received by consumers, concerns about the security and legality of online investment, and lack of public understanding about the legal mechanisms that can be taken by consumers when facing problems in online transactions.

Keywords: Legal Counseling; Legal Protection; Consumer; Transactions; online.

Citation: Zunnuraeni, Z., Asikin, Z., Cahyowati, R., & Yuniansari, R. (2021). Penyuluhan Hukum Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Berbasis Online Berdasarkan Ketentuan Hukum Nasional di Desa Aikmual. *Unram Journal of Community Service*, 2(3), 57-63. doi:<https://doi.org/10.29303/ujcs.v2i3.63>

Pendahuluan

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan

istilah digital economic atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya,

Email: zunnuraeni17@unram.ac.id (*Corresponding Author)

Copyright © 2021, Author et al.
This open access article is distributed under a (CC-BY License)

semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi (Indrajit, 2001). Perubahan ini terjadi akibat adanya perubahan pola hidup manusia. Kini pola tersebut menakutkan dalam segala sesuatu yang bersifat, praktis, mudah dan efisiensi tinggi, akibat dari tingkat kegiatan manusia saat ini yang tinggi pula.

Teknologi informasi atau *information technology (IT)* telah mengubah masyarakat, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia (Sjahdeini, 2001). Seperti yang telah disebutkan bahwa bagian yang paling berkembang dengan pesat ada dibidang teknologi informasi berupa internet., yang pada awalnya diciptakan sebagai saluran swasta untuk kepentingan kegiatan penelitian dan akademis, Internet sekarang lebih banyak dieksploitasi oleh bisnis untuk berbagai macam pelayanan komersial. Saat ini, salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah *electronic commerce*. *E-commerce* tersebut terbagi atas dua segmen yaitu *business to business e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha) dan *business to consumer e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen). Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online (*e-commerce*) sebagai media transaksi.

Dengan pemanfaatan teknologi tersebut telah banyak memberikan kemudahan bagi manusia dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Melakukan transaksi berbasis online seseorang tidak mesti bertatapang langsung dengan pihak lain, misalnya saja transaksi online yang saat ini banyak terjadi di masyarakat seperti arisan online atau jual beli online yang sangat digemari oleh kaum wanita saat ini, layaknya dalam pasar tradisional melainkan hanya melalui suatu media elektronik yang terhubung secara online, yang dikenal dengan internet. Sekarang ini di dunia bisnis dikenal ada dua model utama, yaitu bisnis konvensional yang merujuk kepada nilai dan tata cara yang tradisional, yang lazim dikenal dengan bisnis klasik atau konvensional, dan bisnis modern yang bersifat kontemporer. Masing-masing model bisnis memiliki cara, permasalahan, konsekuensi yuridis, dan solusi yang berbeda (Wulandar, 2018).

Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Sebagai konsumen, kita harus jeli di dalam membeli suatu barang. Biasanya di dalam suatu transaksi jual-beli secara *e-commerce* terdapat suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Jual-beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam

KUHPerdata, sedangkan *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Kehendak para pihak yang diwujudkan dalam kesepakatan ialah merupakan dasar mengikatnya suatu perjanjian, kehendak itu dapat dinyatakan dengan berbagai cara baik lisan maupun tertulis dan mengikat para pihak dengan segala akibat hukumnya (Suharnoko, 2004). Dengan munculnya Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya. Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan *e-commerce* mempunyai basis legalnya (Suharnoko, 2004).

Kemudahan yang didapatkan dari proses transaksi berbasis online khususnya berkaitan dengan arisan online atau jual beli online, bias berdampak positif bisa juga negative tidak selamanya dapat berjalan mulus dan baik, karena rentan terjadi penipuan misalnya dari perjanjian jual beli online barang yang mungkin dikirimkan tidak sesuai atau penjual tersebut sebenarnya tidak ada. Sedangkan arisan *online* yang saat ini tren dikalangan wanita, masih menggunakan perjanjian atas dasar kepercayaan sesama anggota, atau dapat disebut dengan perjanjian lisan. Perjanjian lisan ini tetap mengikat kedua belah pihak dan dianggap sah oleh hukum, karena harus dilandasi dengan kata sepakat dan dilaksanakan dengan itikad baik (Yasmarini dan Purwanto, 2019).

Biasanya perjanjian ini dibuat tergolong sederhana, berbeda halnya dengan perjanjian tertulis yang umumnya dibuat agar memiliki kekuatan hukum yang lebih kuat. Namun seiring berjalannya arisan, para pihak arisan *online* yang seharusnya melaksanakan kewajibannya untuk membayar iuran yang telah disepakati karena sudah lebih dulu mendapatkan hasil dalam arisan tersebut kemudian tidak lagi melaksanakan kewajibannya, pada saat para pihak sepakat untuk melakukan arisan online hanya dengan perjanjian lisan, para anggotanya saling percaya satu sama lain tanpa adanya jaminan. Maka, pengelola arisan tersebut harus tetap menjaga kelancaran arisan demi kesejahteraan anggotanya. Pengelola arisan online juga diharapkan dapat melakukan pertanggungjawaban terhadap anggota arisan yang memiliki iuran dalam jumlah yang besar,

serta memiliki jaminan yang dapat digunakan agar nantinya dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan apabila pengelola arisan ataupun anggota tidak melaksanakan pemenuhan kewajibannya, tidak ada perjanjian yang real seperti didunia nyata, hingga kita tahu siapa yang memegang arisan atau kasarnya bendahara hingga dijanjikan barang-barang tertentu hingga tidak dikembalikannya uang arisan, karena yang memiliki kegiatan tersebut lari atau menghilang dan tanpa ada pengembalian uang yang jelas akibat tidak adanya kejelasan dalam perjanjian. Konsumen masih saja dalam posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah, kondisi seperti ini oleh pelaku usaha dimanfaatkan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengidahkan kewajiban-kewajiban yang sudah seharusnya melekat pada para pelaku usaha (Salamiah, 2014). Seharusnya konsumen memiliki hak penuh untuk mendapatkan perlindungan. Tetapi banyak konsumen yang belum menyadari bahwa ada undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

Transaksi *online* juga kini telah merambah sampai ke desa-desa. Adapun pada desa Aikmual, tempat akan dilaksanakannya kegiatan pengabdian, transaksi *online* khususnya jual beli *online* telah umum dilakukan oleh sebagian ibu-ibu. Sekitar sepertiga jumlah perempuan di desa Aikmual telah terbiasa melakukan jual beli *online* melalui berbagai platform *e commerce*, diantaranya Shoppe, Lazada, dan Tokopedia. selain itu jual-beli *online* juga dilakukan tanpa melalui *e commerce*, yaitu secara langsung antara konsumen dengan penjual. Transaksi ini biasanya terjadi setelah konsumen melihat berbagai iklan yang terdapat di media sosial, seperti instgram dan facebook. Transaksi secara langsung ini cenderung memiliki resiko yang lebih tinggi dibanding transaksi melalui *e commerce* resmi. Untuk menghindari terjadinya kerugian terhadap konsumen, maka Tim Penyuluh Fakultas Hukum Universitas Mataram akan melakukan kegiatan penyuluhan hukum mengenai Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Berbasis *online* di desa Aikmual.

Metode Pelaksanaan

Penyuluhan hukum dilakukan dengan metode: (1) Ceramah yaitu pemberian materi mengenai diantaranya: (a) Permasalahan Hukum Transaksi *Online*, (b) Aturan Hukum Terkait Transaksi *Online*, (c) Cara-cara Aman Dalam Transaksi *Online*. (2) Diskusi yaitu dengan membuka kesempatan tanya jawab kepada peserta dengan tim penyuluh mengenai materi

yang disampaikan. Adanya metode diskusi diharapkan dapat lebih membuka wawasan dan meningkatkan pemahaman peserta penyuluhan mengenai materi yang telah disampaikan oleh tim penyuluh.

Hasil dan Pembahasan

Tinjauan Umum Transaksi *Online*

Semakin majunya teknologi informasi dan telekomunikasi telah mengubah banyak sendi kehidupan manusia, termasuk dalam kegiatan perekonomian perdagangan. Kegiatan-kegiatan ekonomi dan perdagangan yang sebelumnya hanya dilakukan terbatas secara fisik (melalui pertemuan fisik), kini dapat dilakukan dengan media elektronik yang tidak mengharuskan adanya pertemuan secara fisik antara para pihak. Kegiatan ekonomi demikian disebut juga dengan istilah *electronic commerce* atau *e commerce*. Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik (Sugeng, 2014).

E-Commerce merupakan salah satu perbuatan hukum yang dilakukan melalui media elektronik. Selain perdagangan, terdapat berbagai perbuatan hukum yang dapat dilakukan melalui media elektronik, diantaranya arisan *online* serta investasi berbasis *online*. UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan pengertian transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan *ecommerce* atau *online* (Handriani, 2020) yaitu:

- 1) *E-commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat informasinya dapat diakses secara up to date dan terus-menerus.
- 2) *E-commerce* mendorong kreativitas dari pihak penjual secara cepat dan tepat dalam pendistribusian informasi yang disampaikan secara periodik.
- 3) *E-commerce* dapat menciptakan efisiensi waktu yang tinggi, murah dan informatif.
- 4) *E-commerce* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan cepat, mudah, aman, dan akurat.

Transaksi elektronik, khususnya *e-commerce*, memiliki sejumlah kelebihan yang menarik konsumen, yaitu: (1) praktis dan efisien, (2) pilihan barang yang bervariasi, (3) banyak promo seperti diskon barang,

gratis ongkir, dan *cashback*, (4) sistem pembayaran yang mudah, (5) harga barang yang cenderung lebih murah dibandingkan pada toko-toko konvensional. Namun demikian, transaksi jual-beli melalui media online juga memiliki kemungkinan buruk yang dapat merugikan konsumen, seperti adanya barang yang tidak sesuai ekspektasi, atau bahkan terjebak dalam penipuan. Oleh karena itu, maka perlu adanya peraturan hukum yang melindungi konsumen dalam melakukan transaksi elektronik. Perlindungan hukum ini guna mencegah terjadinya hal-hal negatif terhadap konsumen atau melakukan penindakan hukum terhadap perbuatan-perbuatan yang merugikan konsumen.

Dasar Hukum Transaksi Online

Transaksi online telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, yaitu : UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, PP No 71 Tahun 2019 Tentang Peraturan Pelaksana Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu transaksi online juga akan berkenaan dengan pengaturan tentang perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta aspek pidana dari transaksi elektronik dapat mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Pasal 18 UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa: "transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik mengikat para pihak". Hal ini berarti bahwa setiap pihak - konsumen maupun produsen/ pedagang maupun pembeli - harus mentaati hal-hal yang telah disepakati bersama dalam kontrak elektronik. Hal ini selaras dengan prinsip hukum *pacta sunt servanda*. Adapun berkenaan dengan keabsahan perjanjian tersebut akan mengacu pada aturan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Hak-hak konsumen dalam melakukan suatu transaksi, termasuk transaksi elektronik merujuk pada ketentuan Pasal 4 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut 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.

Terkait dengan perlindungan terhadap konsumen, maka pedagang atau pelaku usaha memiliki sejumlah kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Lebih lanjut, UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha. Aturan tersebut dituangkan dalam Pasal 8, sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana

- yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Permasalahan Hukum Transaksi Online pada Masyarakat Khalayak Sasaran

Khalayak sasaran pada kegiatan Penyuluhan Tentang "Perlindungan Hukum Atas Kosumen Terhadap Transaksi Berbasis Online berdasarkan Hukum Nasional di Desa Aikmual" adalah masyarakat desa Aikmual, khususnya adalah kelompok ibu-ibu organisasi Muslimat. Kegiatan ini secara khusus

membidik ibu-ibu sebagai khalayak sasaran, mengingat ibu-ibu adalah kelompok yang banyak melakukan transaksi elektronik, khususnya belanja *on line*. Kegiatan ini juga mengundang unsur-unsur desa, seperti kepala desa dan perwakilan BPD, dengan tujuan agar perangkat desa selanjutnya dapat mengedukasi masyarakat desa terkait aspek hukum transaksi berbasis *on line*.

Beberapa permasalahan hukum yang didiskusikan terkait dengan materi penyuluhan adalah: 1) Bagaimanakah apabila barang yang telah dibeli ternyata tidak sesuai dengan deskripsi penjual?

Permasalahan ketidaksesuaian antara barang yang di pajang di etalase toko *online*, atau yang dideskripsikan oleh penjual yang tidak sesuai dengan ekspektasi atau perkiraan konsumen adalah salah satu masalah jual beli secara *online* yang paling umum terjadi. Hal ini bisa menjadi sengketa antara pedagang dengan konsumen. Penyebab terjadinya hal ini diantaranya adalah: (a) Pedagang tidak jujur dalam mendeskripsikan barang jualannya. Dalam kasus seperti ini, maka pedagang telah melanggar ketentuan dalam Pasal (8) UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila hal ini terjadi, maka konsumen dapat mengembalikan kembali barang yang telah dibeli. Pada berbagai platform *e commerce* resmi, seperti shopee, lazada, bukalapak, telah tersedia mekanisme khusus yang memungkinkan barang untuk ditolak oleh konsumen, dan konsumen menerima kembali uang yang telah dibayarkannya. Hal ini merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap konsumen. (b) Pedagang menggunakan foto atau image yang tidak sesuai dengan deskripsi barang. Meskipun pedagang telah memberikan deskripsi mengenai barang yang dijual, namun foto atau image yang digunakan oleh pedagang di etalase tokonya dapat mengecoh pembeli yang tidak teliti. Hal ini tidak disebutkan secara tegas dalam Pasal (8) UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, tindakan demikian dapat dilihat sebagai sebuah pelanggaran atas itikad baik, yang seharusnya melekat pada setiap bentuk perjanjian. (c) Pembeli tidak Teliti dalam membaca deskripsi barang yang telah disediakan oleh pedagang. Oleh karena itu, konsumen harus senantiasa teliti dalam membaca keterangan atau deskripsi barang yang hendak dibeli.

2) Bagaimanakah cara mengetahui suatu investasi bukan merupakan penipuan (investasi bodong)?

Salah satu langkah penting dalam melakukan investasi yang aman, guna menghindari menjadi korban penipuan adalah dengan mengecek legalitas perusahaan investasi. Konsumen terlebih dahulu harus memastikan legalitas izin suatu perusahaan investasi ke otoritas yang berwenang sesuai dengan kegiatan

usaha yang dijalankan. Selain itu, konsumen juga harus memastikan untuk menggunakan aplikasi yang resmi dalam bertransaksi.

3) Bagaimanakah pengawasan terhadap transaksi berbasis *online*

Pengawasan terhadap transaksi *online* dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 30 UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah Pasal 30: (a) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. (b) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait. (c) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. (d) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (e) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis. (f) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

4) Bagaimanakah mekanisme hukum apabila terjadi masalah-masalah hukum dalam transaksi berbasis *online*, khususnya dalam *e-commerce*

Mekanisme hukum dalam hal terjadinya pelanggaran terhadap UU Perlindungan Konsumen: konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa atau melalui peradilan yang ada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di luar pengadilan, untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau tindakan tertentu. Apabila dalam transaksi *e-commerce* tersebut terdapat unsur-unsur kejahatan, misalnya penipuan, maka transaksi demikian dapat digolongkan sebagai suatu perbuatan pidana dan dapat dilaporkan untuk diselesaikan melalui jalur hukum pidana.

Kesimpulan

Transaksi berbasis online saat ini telah menjadi bagian hidup masyarakat, termasuk penduduk di desa

Aikmual yang menjadi lokasi penyuluhan. Berdasarkan hasil interaksi dan diskusi dengan khalayak sasaran, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan transaksi online, khususnya belanja online yang pernah dihadapi masyarakat. Masalah tersebut diantaranya adalah ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan yang diterima konsumen, kekhawatiran terhadap keamanan dan legalitas suatu investasi *online*. Selain itu masyarakat juga tertarik dalam memahami mekanisme hukum yang dapat diambil oleh konsumen apabila menghadapi masalah dalam transaksi *online*.

Saran

Menindaklanjuti hasil diskusi dengan khalayak sasaran, maka tim penyuluh merasa perlu untuk dilakukan penyuluhan lebih lanjut terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *online*. Penyuluhan lanjutan ini akan difokuskan pada mekanisme penyelesaian sengketa transaksi berbasis online, baik melalui pengadilan maupun luar pengadilan, serta mekanisme penempuhan jalur pidana apabila dalam transaksi tersebut mengandung unsur pidana. Hal ini guna memberikan kemampuan pada masyarakat dalam memilih dan menggunakan suatu jalur hukum apabila menghadapi permasalahan terkait transaksi berbasis *online*.

Daftar Pustaka

- Dewa Sang Ayu Made Sugi Yasmarini, D.S.A.M.S., & Purwanto, I.W.N. (2019). *Perlindungan Hukum Atas Kerugian Yang Diakibatkan Oleh Arisan Berbasis Online*. Penelitian dan Pengabdian, Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Handriani, A. (2020). Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online. *Parlev: Journal of Law*, 3(2), 127-138.
- Indrajit, R.E. (2001). *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Salamiah, S. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kegiatan Jual Beli. *Al Adl: Jurnal Hukum*, 6(12), 2477-0124. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/aldli>
- Sjahdeini, S.R. (2001). *Hukum Cyber Sistem Pengamanan E-commerce*. Makalah dalam seminar tentang Peran Penegak Hukum Dalam Kaitannya Dengan Transaksi Perbankan" yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri pada hari Kamis, 18 Januari 2001 di Mandiri Club Jakarta.
- Sugeng. (2014). E-Commerce Sebagai Pendukung Pemasaran. *Jurnal Sistem Informasi Universitas*

- Suryadarma, 4(1).
<https://doi.org/10.35968/jsi.v4i1.81>
Suharnoko, (2004). *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*. Kencana, Jakarta.
UU No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Yudha Sri Wulandar, Y.S. (2018). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2). 199-210