



Tinjauan Hukum Ekonomi terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online

Hikmal Khalis Taufiek¹, Dias Dhiya Ulhaq², Takbir Ramadhan³, Muhammad Ilham⁴, Laura Rahmadini⁵, Farahdinny Siswajanthi⁶

- 1 Universitas Pakuan Bogor; imalkhalis12@gmail.com
- 2 Universitas Pakuan Bogor; diasdhiyaulhaq60@gmail.com
- 3 Universitas Pakuan Bogor; takbiramadhan155@gmail.com
- 4 Universitas Pakuan Bogor; ilhambule20@gmail.com
- 5 Universitas Pakuan Bogor; laurarahmad@gmail.com
- 6 Universitas Pakuan Bogor; farahdinny@unpak.ac.id

Abstrak: Transaksi online merupakan salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi yang memberikan kemudahan dan keuntungan bagi pelaku usaha dan konsumen. Namun, transaksi online juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama terkait dengan perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tinjauan hukum ekonomi terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis normatif. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber informasi di internet, seperti undang-undang, peraturan, jurnal, artikel, dan laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia masih belum optimal, karena masih terdapat celah hukum, ketidaksesuaian antara hukum dan realitas, serta rendahnya kesadaran hukum dan tanggung jawab dari pelaku usaha dan konsumen. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas regulasi, penegakan hukum yang efektif, serta edukasi dan advokasi bagi pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi online.

Kata Kunci: transaksi online, perlindungan konsumen, hukum ekonomi

DOI: <https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i2.2051>

*Correspondensi: Hikmal Khalis Taufiek, Dias Dhiya Ulhaq, Takbir Ramadhan, Muhammad Ilham, Laura Rahmadini dan Farahdinny Siswajanthi

Email: imalkhalis12@gmail.com,
diasdhiyaulhaq60@gmail.com,
takbiramadhan155@gmail.com,
ilhambule20@gmail.com,
laurarahmad@gmail.com,
farahdinny@unpak.ac.id

Received: 03-10-2023

Accepted: 17-11-2023

Published: 29-12-2023

Abstract: Online transactions are a form of information technology development that provides convenience and benefits for businesses and consumers. However, online transactions also raise various legal issues, especially related to consumer protection. This research aims to examine the economic law review of consumer protection in online transactions in Indonesia. The research method used is descriptive analytical method with normative juridical approach. The data used is secondary data obtained from various sources of information on the internet, such as laws, regulations, journals, articles, and reports. The results show that consumer protection in online transactions in Indonesia is still not optimal, because there are still legal gaps, discrepancies between law and reality, and low legal awareness and responsibility of business actors and consumers. This research recommends the need to improve the quality and quantity of regulations, effective law enforcement, as well as education and advocacy for businesses and consumers in online transactions.

Keywords: online transactions, consumer protection, economic law



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, transaksi online memberikan banyak keuntungan bagi

masyarakat umum, terutama dalam hal berbelanja. Masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi lokasi penjual secara fisik untuk memilih dan membeli barang dan jasa; yang mereka butuhkan hanyalah perangkat elektronik yang terhubung ke internet, seperti komputer, laptop, tablet, dan ponsel pintar (Andriansyah & Maizaroh, 2023). Selain kecepatan, efisiensi, dan pilihan produk yang banyak, transaksi online juga berpotensi meningkatkan kesejahteraan konsumen (Akhmaddhian & Agustiwi, 2016).

Namun demikian, transaksi online bukannya tanpa kelemahan dan bahaya, yang mungkin terbukti merugikan konsumen (Handriani, 2020). Berbagai macam kerugian dan bahaya yang ada, meliputi ketidaksesuaian, ketidakpuasan, ketidakpastian, dan ketidakamanan. Ketidakpastian berkaitan dengan kuantitas, kualitas, harga, dan waktu pengiriman produk dan layanan yang dibeli secara online, yang mungkin menyimpang dari jaminan penjual (Hidayah, 2021). Ketidakamanan berkaitan dengan perlindungan dan pemeliharaan privasi dan keamanan informasi pribadi, keuangan, dan transaksi konsumen, yang dapat dieksploitasi oleh entitas jahat. Ketidakpuasan konsumen berkaitan dengan tantangan dan biaya yang terkait dengan pengajuan keluhan, pengaduan, atau tuntutan terkait produk atau layanan yang gagal memenuhi persyaratan kualitas atau standar yang telah diantisipasi (Kamal et al., 2018; Khairunnisa, 2021). Ketidaksesuaian berkaitan dengan perbedaan yang muncul antara produk atau layanan yang diterima pelanggan dan yang dipamerkan vendor melalui media online, termasuk deskripsi, video, atau gambar.

Kemunculan hukum ekonomi dapat dikaitkan dengan pesatnya ekspansi dan kemajuan ekonomi global. Untuk menjamin bahwa kemajuan pembangunan ekonomi tidak mengabaikan hak-hak dan kepentingan masyarakat, kerangka hukum ini dibuat untuk mengawasi dan membatasi kegiatan ekonomi (Mulyadi, 2017; Nugraha & Mukhtar, 2015). Hukum ekonomi, sebagaimana diuraikan oleh Rochmat Soemitro, adalah sekumpulan norma yang dipersonifikasikan oleh masyarakat yang diberlakukan oleh badan-badan pemerintahan untuk mengendalikan kegiatan ekonomi agar tidak bertentangan dengan kepentingan masyarakat. Sunaryati Hartono menyatakan bahwa hukum dan peraturan umum yang mengatur kegiatan ekonomi dan kehidupan sehari-hari di Indonesia dikenal sebagai hukum ekonomi Indonesia (Ranto, 2019; N. Sari, 2018). Banyak jenis kegiatan ekonomi yang berbeda yang tercakup dalam hukum ekonomi. Beberapa bagian dari ekonomi diatur oleh hukum dan peraturan, sedangkan yang lainnya tidak diatur atau belum pernah diatur. Berbagai macam topik yang berkaitan dengan interaksi antara hukum dan kegiatan ekonomi tercakup dalam hukum ekonomi.

Pengaturan pemerintah atas berbagai kegiatan ekonomi merupakan ciri khas hukum ekonomi (R. Sari, 2019). Distribusi manfaat pembangunan yang efisien dan adil bagi masyarakat dapat dicapai melalui tujuan ekonomi, tetapi perilaku sewenang-wenang di antara para pelaku ekonomi dapat terjadi karena kurangnya tindakan atau campur tangan negara. Penggunaan hukum ekonomi dapat mencegah pihak yang kuat bertindak sewenang-wenang terhadap pihak yang lemah. Hukum ekonomi diharapkan efektif dalam menjamin pertumbuhan ekonomi yang adil (Suharnoko, 2016; Yani, 2023). Karena hukum ekonomi memberi tahu orang-orang apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan untuk mencapai tujuan ekonomi tertentu, hukum ekonomi yang baik mendorong kemajuan ekonomi. Sejumlah faktor dapat menghambat pembangunan ekonomi, termasuk birokrasi yang berlebihan yang menghambat investasi, persaingan yang

tidak sehat di antara para pelaku ekonomi, dan kurangnya kejelasan dalam hukum karena prinsip-prinsip hukum yang tidak jelas. Perekonomian suatu negara dipengaruhi oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, perusahaan swasta dalam negeri, dan organisasi internasional (Kim, 2022). Negara dapat menghadapi tantangan dalam menarik investor asing atau peserta asing jika hukum ekonominya gagal mendorong pembangunan ekonomi. Undang-undang ekonomi yang tidak memadai dapat menghalangi investor asing untuk melakukan investasi di suatu negara (Vilariño, 2018).

Semua tindakan yang diambil untuk menjamin pemenuhan hak dan penyediaan bantuan serta keamanan bagi saksi dan korban adalah bagian dari perlindungan hukum. Restitusi, kompensasi, perawatan medis, dan pendampingan hukum merupakan bentuk perlindungan hukum yang mungkin didapatkan oleh korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat (King, 2019; Martinez-Martin, 2018). Perlindungan yang diberikan kepada individu oleh hukum melalui tindakan preventif dan represif yang dikomunikasikan secara lisan dan tertulis. Sebagai pengulangan, tujuan hukum adalah untuk memastikan perdamaian, manfaat, keadilan, ketertiban, dan kepastian; namun demikian, perlindungan hukum dapat dilihat sebagai konsepsi otonom dari tugas-tugas ini.

Oleh karena itu, melindungi kepentingan konsumen selama transaksi online merupakan masalah penting dan signifikan yang menuntut perhatian. Semua inisiatif masyarakat, pemerintah, dan perusahaan yang bertujuan untuk menetapkan undang-undang perlindungan konsumen bersama-sama dikenal sebagai perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur perlindungan terhadap transaksi online (Youn, 2021). Mengenai pengaturan dan perlindungan konsumen dalam transaksi online, kedua undang-undang tersebut masih memiliki banyak kelemahan dan kekurangan, seperti bahasa yang ambigu, hukuman yang tidak merata, standar yang tidak konsisten, dan penegakan hukum yang tidak efisien.

Salah satu strategi potensial untuk mengatasi kekurangan dan kerentanan ini adalah dengan mengadopsi kerangka kerja hukum ekonomi (Pang, 2021). Hukum ekonomi adalah disiplin ilmu yang menyelidiki interaksi antara hukum dan ekonomi, dengan fokus khusus pada regulasi, perlindungan, dan pemberdayaan pelaku ekonomi, termasuk konsumen. Sejumlah prinsip diterapkan dalam hukum ekonomi, seperti efisiensi, keseimbangan, keadilan, dan kesejahteraan. Evaluasi dan analisis terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat dilakukan dengan menggunakan kacamata hukum ekonomi, yang mempertimbangkan aspek hukum, ekonomi, sosial, dan budaya.

Berdasarkan konteks tersebut, beberapa hal berikut ini mendasari penelitian ini adalah sejauh mana hukum ekonomi di Indonesia mengevaluasi perlindungan konsumen dalam transaksi online. Tinjauan hukum ekonomi terhadap perlindungan konsumen Indonesia dalam transaksi online merupakan fokus dari penelitian ini, yang berusaha untuk memahami dan mengevaluasinya (Warwick, 2018). Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menawarkan ide dan solusi untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam industri ini (Gerofke, 2018).

Pendekatan penelitian hukum normatif, yaitu dengan mengkaji data sekunder yang relevan, peraturan perundang-undangan, makalah, dan literatur, akan digunakan untuk

menjawab permasalahan dan mencapai tujuan penelitian ini (Madsen, 2020). Dengan menggunakan prinsip-prinsip hukum ekonomi, penelitian ini akan mengevaluasi dan mengkritisi kebijakan perlindungan konsumen dan regulasi Indonesia yang berkaitan dengan transaksi online (Pizzolante, 2018). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap bidang ilmu hukum, khususnya di bidang hukum ekonomi dan hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini juga akan membantu meningkatkan kualitas dan efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang menggabungkan analisis hukum ekonomi dan pendekatan yuridis normatif. Memeriksa dan menentukan apakah hukum yang berlaku dan doktrin hukum konsisten dengan nilai-nilai hukum yang dimaksudkan merupakan metode penelitian hukum normatif. Dengan melakukan analisis komparatif terhadap standar hukum yang berlaku saat ini dan standar hukum yang diinginkan, pendekatan yuridis normatif menawarkan rekomendasi dan kritik untuk penyempurnaannya. Dengan menggunakan konsep-konsep ekonomi seperti biaya, insentif, efisiensi, dan kesejahteraan, analisis hukum ekonomi mengevaluasi konsekuensi dan konsekuensi dari undang-undang terhadap perilaku manusia.

Data yang sudah ada, dan bukan mengumpulkan informasi baru, dikenal sebagai data sekunder, termasuk undang-undang, peraturan, jurnal, artikel, laporan, dan statistik, digunakan dalam penelitian ini. Karena berkaitan dengan topik penelitian, tersedia, dan dapat memberikan gambaran umum tentang masalah yang diteliti, data sekunder ini dipilih. Selanjutnya, teknik analisis isi diterapkan pada data sekunder ini untuk mengidentifikasi, mengkategorikan, dan menginterpretasikan konsep, makna, dan tema yang ada di dalam data.

Hasil dan Pembahasan

Transaksi online merupakan perkembangan teknologi informasi yang memfasilitasi pertukaran produk dan layanan dengan kenyamanan dan kecepatan yang lebih baik. Banyak platform elektronik, termasuk situs web, aplikasi, email, media sosial, dan pasar, yang memfasilitasi transaksi online. Transaksi online memberikan banyak manfaat, termasuk perluasan penetrasi pasar, pengurangan biaya operasional, variasi produk yang luas, dan peningkatan kenyamanan konsumen.

Namun, ada banyak bahaya yang terkait dengan transaksi online, termasuk penipuan, pembayaran yang tidak aman, pengiriman barang yang tidak tepat, kerusakan produk, pelanggaran hak cipta, dan pelanggaran privasi (Procter, 2019). Oleh karena itu, melindungi kepentingan konsumen selama transaksi online sangat penting untuk memastikan kepastian hukum, keadilan, dan kesejahteraan semua pihak. Bidang studi yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi online adalah hukum ekonomi, yang mengatur interaksi antara ekonomi dan sistem hukum, di samping konsekuensi sosial dari hubungan ini.

Pengertian dan Ruang Lingkup Hukum Ekonomi

Bidang hukum ekonomi mengkaji interaksi antara sistem hukum dan ekonomi, di samping konsekuensi sosial yang timbul dari interaksi ini. Tujuan hukum ekonomi adalah mencapai keseimbangan antara kepentingan publik dan swasta, efisiensi dan keadilan, serta pertumbuhan dan kesejahteraan secara harmonis. Keseimbangan ini sangat penting untuk pengembangan ekonomi yang berkelanjutan, adil, dan berkembang. Sebagai contoh, hukum ekonomi dapat mengatur persaingan yang tidak sehat, monopoli, dan kartel, yang merugikan konsumen, produsen, dan pihak-pihak lain. Selain itu, hukum ekonomi memiliki kapasitas untuk menjatuhkan sanksi atau insentif yang sesuai untuk mendorong perilaku ekonomi yang inovatif, bertanggung jawab, dan efisien. Selain itu, berfungsi sebagai alat untuk mengawasi, mengendalikan, dan mengatur operasi ekonomi, termasuk yang dilakukan oleh entitas pemerintah dan swasta. Tujuan dari mekanisme ini adalah untuk menegakkan stabilitas ekonomi, akuntabilitas, dan transparansi. Sebagai gambaran, hukum ekonomi dapat menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan, bisnis, dan individu yang terlibat dalam perekonomian (Barkatullah, 2018). Selain itu, hukum ekonomi dapat menetapkan protokol yang ditentukan untuk dipatuhi ketika terjadi perselisihan, konflik, atau pelanggaran hukum terkait kegiatan ekonomi.

Hukum ekonomi mencakup beragam bidang hukum, termasuk hukum sektoral, hukum perdata, hukum pidana, hukum administrasi, hukum konstitusional, dan hukum internasional.

Untuk mencegah dan menangani konflik yang mungkin timbul dari hubungan antara perusahaan dan konsumen, undang-undang perlindungan konsumen menetapkan aturan untuk hak dan tanggung jawab kedua belah pihak. Hukum yang diberlakukan untuk melindungi pelanggan dari bisnis yang terlibat dalam praktik yang tidak adil, tidak jujur, atau merugikan juga berfungsi untuk meningkatkan standar untuk semua barang dan jasa yang dijual. Barang dan jasa mungkin diwajibkan oleh undang-undang perlindungan konsumen untuk mematuhi standar tertentu, seperti kesesuaian, memberikan informasi yang akurat dan komprehensif, dan memastikan kesehatan dan keselamatan (Bongomin, 2020). Beberapa hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut: kemampuan untuk memilih, akses terhadap informasi, kemampuan untuk mengajukan keluhan, akses terhadap ganti rugi, dan akses terhadap perlindungan hukum.

Tujuan hukum persaingan usaha adalah untuk memastikan bahwa pelaku usaha beroperasi di pasar yang jujur dan terbuka dengan mengatur hubungan mereka satu sama lain dan dengan melarang perilaku apa pun yang dapat merusak tujuan ini. Pembangunan ekonomi, kreativitas, dan efisiensi adalah tujuan akhir dari undang-undang persaingan usaha. Sebagai contoh, perusahaan dapat melanggar hukum persaingan usaha jika mereka membuat perjanjian yang mempersulit bisnis lain untuk bersaing, termasuk namun tidak terbatas pada penetapan harga, pangsa pasar, atau boikot (Chawla, 2021). Selain itu, hukum persaingan usaha dapat melarang pelaku usaha untuk terlibat dalam praktik-praktik yang bersifat predatoris atau diskriminatif, dumping, atau pemangsaan, yang dapat dianggap sebagai penyalahgunaan posisi dominan.

Peraturan yang mengatur perdagangan lintas batas dan hubungan ekonomi antar negara diatur oleh hukum perdagangan internasional. Hukum perdagangan internasional dirancang untuk mendorong pembangunan ekonomi, integrasi, dan kerja sama antar negara. Hukum perdagangan internasional dapat, misalnya, menetapkan prinsip-prinsip yang mengatur perdagangan yang wajib ditegakkan oleh negara-negara, termasuk tetapi tidak terbatas pada nondiskriminasi, perlakuan nasional, perlakuan yang sama, dan transparansi. Mekanisme penyelesaian sengketa untuk perdagangan internasional juga dapat ditentukan dalam hukum perdagangan internasional, termasuk arbitrase, mediasi, dan panel.

Pengaturan Hukum tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online di Indonesia

Banyak sekali peraturan hukum umum dan khusus yang mengatur perlindungan konsumen dalam konteks transaksi online di Indonesia. Sebagai peraturan hukum umum, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berfungsi sebagai kerangka kerja legislatif utama untuk perlindungan konsumen di Indonesia. Lembaga-lembaga perlindungan konsumen, larangan-larangan bagi pelaku usaha, hak dan tanggung jawab konsumen dan pelaku usaha, standar barang dan jasa yang layak, serta kewajiban-kewajiban pelaku usaha, semuanya diuraikan dalam UUPK. Selain itu, UUPK juga menjatuhkan sanksi administratif dan pidana kepada pelaku usaha.

Transaksi online di Indonesia terutama diatur dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pertimbangan hukum transaksi elektronik, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, sanksi pidana, tanda tangan elektronik, sertifikasi elektronik, penyelenggara sistem elektronik, serta informasi dan dokumen elektronik, semuanya diatur dalam UU ITE.

Untuk lebih memastikan keamanan pembeli online, undang-undang berikut ini melengkapi UU ITE dan UUPK: Perdagangan elektronik diatur oleh hukum umum, prinsip-prinsip panduan, tujuan, dan ruang lingkup UU Perdagangan No. 7 Tahun 2014. Selain itu, kewajiban dan hak pembeli dan penjual diatur dalam undang-undang ini. Terakhir, Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 mengatur penggunaan sistem dan transaksi elektronik. Penyelenggara sistem elektronik, sertifikat, transaksi, dan perlindungan konsumen diatur dalam peraturan ini, bersama dengan peraturan umum, pengawasan, dan sanksi. Selain itu, isu-isu yang disebutkan di atas dikendalikan oleh Peraturan Pemerintah No. 71 tahun 2019, yang merinci prosedur untuk menerapkan sistem perdagangan elektronik, siapa yang dapat mengatur sistem tersebut, bagaimana konsumen dapat dilindungi ketika berdagang online, dan siapa yang dapat mengawasi dan memberi sanksi terhadap operasi tersebut. Peraturan No. 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Teknis Perlindungan Konsumen pada Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah dokumen resmi yang mengatur penggunaan sistem elektronik untuk transaksi komersial, termasuk kewajiban pelaku usaha dan penyelenggara, hak dan tanggung jawab konsumen, dan tata cara penyelesaian sengketa (Wang, 2020). Berdasarkan undang-undang dan peraturan yang dibahas di atas, jelaslah bahwa Indonesia memiliki sistem yang mapan untuk melindungi

pembeli internet. Meskipun demikian, masih ada sejumlah kendala dan potensi pemulihan yang harus dipertimbangkan selama pelaksanaannya.

Tantangan dan Solusi dalam Penerapan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online di Indonesia

Transaksi online merupakan sebuah perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi yang menawarkan keuntungan dan kemudahan bagi entitas komersial dan konsumen. Namun, terdapat risiko dan tantangan yang unik pada pembelian online, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen adalah sebuah inisiatif untuk memastikan bahwa layanan dan barang dijual kepada pelanggan dengan cara yang memenuhi persyaratan hukum untuk kualitas, keamanan, dan kepatuhan terhadap kontrak. Mengurangi dan menyelesaikan konflik yang dapat merugikan konsumen dan pelaku usaha adalah tujuan lain dari perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen menjadi semakin penting dan mendesak dalam konteks transaksi online, karena adanya atribut-atribut unik yang membedakan transaksi online dengan transaksi tradisional. Karena sifat transaksi online yang tidak berwujud, ciri-ciri transaksi online adalah sebagai berikut yaitu pembeli dan penjual tidak pernah bertemu secara langsung, barang dan jasa yang dibeli oleh pembeli tidak dapat diraba, dilihat, atau diuji. Selanjutnya, transaksi online difasilitasi oleh penyedia sistem elektronik, termasuk pasar, platform, aplikasi, dan situs web (Botta, 2019). Penyedia sistem elektronik ini menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan untuk menghubungkan pelaku usaha dengan konsumen. Pihak ketiga ini dapat menyediakan layanan, berfungsi sebagai perantara, atau mengelola data. Selain itu, saat melakukan pembelian secara online, Anda biasanya akan diminta untuk memberikan informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, email, dan nomor kartu kredit. Hal ini dapat menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan dan privasi data. Informasi pribadi konsumen rentan terhadap penyalahgunaan, pencurian, dan penyalahgunaan di tangan entitas yang lalai, termasuk penyedia sistem elektronik, pelaku usaha, dan lainnya (Graef, 2018). Karakteristik lain yang membedakan adalah bahwa perdagangan online antara perusahaan dan konsumen yang berada di negara atau yurisdiksi yang berbeda dikenal sebagai transaksi lintas batas. Hal ini dapat menimbulkan tantangan dalam memastikan undang-undang yang relevan, sistem peradilan, dan tempat yang sesuai untuk menyelesaikan potensi konflik.

Dengan adanya karakteristik yang disebutkan di atas, jelaslah bahwa transaksi online memiliki kemampuan untuk menimbulkan banyak komplikasi hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, termasuk namun tidak terbatas pada (1) Ketidaksihonestan dalam hal kualitas, kuantitas, spesifikasi, harga, atau jaminan antara barang dan/atau jasa yang diterima dengan yang dipesan, diiklankan, atau dijanjikan oleh pelaku usaha; (2) Kehilangan, kerusakan, atau penundaan penyerahan barang dan/atau jasa oleh pihak pengirim atau pelaku usaha, baik yang diakibatkan oleh kesalahan, kelalaian, maupun tindak pidana; (3) Pelaku usaha yang melakukan penipuan, pemalsuan, atau penggelapan, yang dibuktikan dengan tidak diserahkannya barang dan jasa setelah diterimanya pembayaran, pemberian barang dan jasa palsu atau bekas, atau penggunaan identitas atau informasi palsu; (4) Terlibat dalam kegiatan komersial yang melanggar hak kekayaan

intelektual, termasuk namun tidak terbatas pada penjualan produk dan layanan yang dibajak, dijiplak, atau ditiru dari karya asli yang dilindungi secara hukum; (5) Contoh-contoh di mana perusahaan, penyedia sistem elektronik, atau entitas lain melanggar privasi dan keamanan data pribadi konsumen termasuk pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran, atau penjualan data yang tidak sah, serta kegagalan untuk melindungi dari akses, perubahan, atau penghapusan yang tidak sah.

Untuk mengatasi masalah hukum ini, sangat penting untuk menerapkan langkah-langkah perlindungan konsumen yang komprehensif, efisien, dan efektif yang melibatkan masyarakat, pelaku usaha, penyedia sistem elektronik, lembaga perlindungan konsumen, dan lembaga pemerintah. Perlindungan hukum yang bertujuan untuk menghindari kerugian pada konsumen dan yang bertujuan untuk menghukum mereka yang melakukan kesalahan terbagi menjadi dua kubu yang berbeda.

Tujuan dari perlindungan hukum preventif adalah untuk melindungi perusahaan dan pelanggan yang terlibat dalam transaksi online dari potensi masalah hukum melalui pendidikan, pengawasan, data, dan arahan. Berikut ini adalah contoh-contoh perlindungan hukum preventif yaitu meningkatkan pemahaman dan kesadaran konsumen akan hak dan tanggung jawab mereka dalam transaksi online, serta saluran yang tersedia untuk menyelesaikan sengketa, melalui media sosial, kampanye, publikasi, situs web, dan saluran lainnya. Kemudian, menawarkan saran atau rekomendasi kepada konsumen mengenai cara bertransaksi online yang aman, nyaman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat mencakup penyimpanan catatan transaksi, memastikan bahwa legitimasi dan reputasi pelaku usaha telah diverifikasi, mengevaluasi kualitas barang atau jasa yang diterima, dan melaporkan atau mengajukan keluhan terkait kerugian atau ketidakpuasan. Penting juga untuk menekankan perlunya bisnis mematuhi sertifikat kualitas, kode etik, peraturan dan regulasi yang berlaku, serta standar nasional saat menjalankan bisnis online. Selain itu, dalam hal kondisi dan jaminan barang dan jasa yang diberikan atau dijual, mereka harus berterus terang, jujur, dan akurat. Langkah selanjutnya adalah memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dalam penyediaan dan penyelenggaraan sistem elektronik mematuhi semua aturan dan peraturan yang berlaku, serta standar nasional, kode etik, dan sertifikasi kualitas. Selain itu, penyedia harus memberikan informasi yang akurat, transparan, dan tulus mengenai infrastruktur dan fasilitas yang digunakan atau ditawarkan untuk transaksi online. Terakhir, dengan melakukan pengawasan, investigasi, evaluasi, atau survei terhadap produk dan layanan yang beredar di pasar digital. Memberikan peringatan kepada pelaku usaha atau penyelenggara sistem elektronik yang melanggar peraturan, standar nasional, kode etik, atau sertifikat mutu yang berkaitan dengan transaksi daring, serta memberikan peringatan, rekomendasi, atau sanksi administratif.

Perlindungan hukum represif dapat berupa penyelesaian, restitusi, atau penggantian bagi konsumen yang mengalami kerugian sebagai upaya untuk menyelesaikan permasalahan hukum atau sengketa yang timbul dalam transaksi online antara pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan hukum represif meliputi, namun tidak terbatas pada, hal-hal sebagai berikut: penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen melalui jalur litigasi, khususnya di pengadilan militer, umum, atau agama, sesuai dengan

forum dan yurisdiksi yang berwenang, dan dengan memperhatikan standar nasional, kode etik, hukum, dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan transaksi online yang relevan. Kemudian, ketika konflik muncul antara pelanggan dan pelaku usaha, alih-alih pergi ke pengadilan, cobalah untuk menggunakan proses seperti mediasi, konsiliasi, arbitrase, atau negosiasi. Hasilnya harus didasarkan pada apa yang disepakati oleh kedua belah pihak, apa yang dianggap adil, atau apa yang dianggap dapat diterima secara sosial. Hal ini dapat dilakukan dengan meminta bantuan lembaga perlindungan konsumen, lembaga pemerintah, atau pihak independen untuk bertindak sebagai fasilitator, mediator, konsiliator, arbiter, atau negosiator. Selain itu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, standar nasional, kode etik, atau sertifikat mutu, dan dengan mempertimbangkan kerugian yang diderita, pelaku usaha berkewajiban, atau para pihak telah menyepakati, untuk memberikan ganti rugi atau penggantian kepada konsumen yang mengalami kerugian baik materiil maupun immateriil sebagai akibat dari transaksi online. Terakhir, dengan menerapkan konsekuensi hukum bagi badan usaha, penyelenggara sistem elektronik, atau individu lain yang melanggar peraturan perundang-undangan, standar nasional, kode etik, atau sertifikat mutu yang berkaitan dengan transaksi online. Tergantung pada tingkat keparahan dan ruang lingkup pelanggaran, menjatuhkan sanksi administratif, pidana, atau perdata sesuai dengan peraturan, standar nasional, kode etik, atau sertifikat kualitas yang berkaitan dengan transaksi online.

Simpulan

Meskipun terdapat kerangka hukum yang cukup komprehensif, beberapa hambatan dan kemungkinan solusi untuk masalah perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia belum ditelaah secara menyeluruh jika dilihat dari sudut pandang hukum ekonomi. Karena sifat unik dari transaksi online - ketidakpastian, ketidakamanan, ketidakpuasan, dan ketidaksesuaian - memastikan konsumen terlindungi dengan baik merupakan upaya yang menantang. Pendekatan hukum ekonomi dalam mengevaluasi perlindungan konsumen memberikan sudut pandang yang komprehensif dengan menggabungkan elemen hukum, ekonomi, sosial, dan budaya. Meningkatkan perlindungan konsumen dapat dicapai melalui penerapan langkah-langkah pencegahan, termasuk namun tidak terbatas pada menumbuhkan kesadaran dan pemahaman konsumen yang lebih besar, memastikan bahwa penyedia sistem elektronik dan bisnis mematuhi peraturan dan standar, dan melakukan pengawasan terhadap produk dan layanan yang beredar di pasar digital. Selain itu, sangat penting untuk mengatasi masalah yang muncul dengan menerapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang memberikan perlindungan hukum yang represif. Memfasilitasi aksesibilitas prosedur peradilan yang efisien dan mengadvokasi penerapan modalitas penyelesaian sengketa alternatif, termasuk arbitrase atau mediasi, dapat memberikan konsumen yang dirugikan dengan penyelesaian yang adil dan cepat. Namun, sangat penting untuk mengakui bahwa hambatan terus mengganggu penegakan hukum dan implementasi peraturan, termasuk standar yang ambigu, sanksi yang tidak konsisten, dan definisi yang tidak tepat. Oleh karena itu, kerangka hukum yang ada harus secara konsisten ditingkatkan dan disempurnakan untuk mengakomodasi kompleksitas dan dinamika transaksi online. Untuk lebih melindungi

konsumen di era transaksi online, kerja sama antara pemerintah, pelaku usaha, penyelenggara sistem elektronik, dan masyarakat umum dalam meningkatkan pemahaman, kesadaran, yang paling penting, seperti halnya kepatuhan terhadap semua peraturan dan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, dengan melakukan tinjauan hukum ekonomi, dapat diperoleh perspektif yang holistik dan terpadu untuk menjamin integritas, keamanan, dan kesejahteraan konsumen dalam bertransaksi secara online di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Akhmaddhian, S., & Agustiwi, A. (2016). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Unifikasi*, 3(2), 49–60.
- Andriansyah, & Maizaroh, M. (2023). Pembaharuan Hukum Pelindungan Konsumen: Kesiapan Indonesia Menyambut Kehadiran Social Commerce. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2), 319–340.
- Barkatullah, A. H. (2018). Does self-regulation provide legal protection and security to e-commerce consumers? *Electronic Commerce Research and Applications*, 30, 94–101. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.05.008>
- Bongomin, G. O. C. (2020). Mobile money adoption and usage and financial inclusion: mediating effect of digital consumer protection. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 22(3), 157–176. <https://doi.org/10.1108/DPRG-01-2019-0005>
- Botta, M. (2019). The interaction of EU competition, consumer, and data protection law in the digital economy: The regulatory dilemma in the facebook odyssey. *Antitrust Bulletin*, 64(3), 428–446. <https://doi.org/10.1177/0003603X19863590>
- Chawla, N. (2021). E-Commerce and Consumer Protection in India: The Emerging Trend. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-04884-3>
- Gerofke, A. (2018). Lead content in wild game shot with lead or non-lead ammunition – does “state of the art consumer health protection” require non-lead ammunition? *PLoS ONE*, 13(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0200792>
- Graef, I. (2018). Fairness and enforcement: Bridging competition, data protection, and consumer law. *International Data Privacy Law*, 8(3), 200–223. <https://doi.org/10.1093/idpl/ipy013>
- Handriani, A. (2020). Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online. *Pamulang Law Review*, 3(2), 127. <https://doi.org/10.32493/palrev.v3i2.7989>
- Hidayah, K. (2021). *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online*.
- Kamal, U., Fibrianti, N., & Suprapti, D. D. (2018). *Hukum EKonomi (Cetakan I)*. BPFH UNNES.
- Khairunnisa, A. (2021). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Platform Bukalapak*.
- Kim, J. (2022). Hope, fear, and consumer behavioral change amid COVID-19: Application of protection motivation theory. *International Journal of Consumer Studies*, 46(2), 558–574. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12700>

- King, D. L. (2019). Unfair play? Video games as exploitative monetized services: An examination of game patents from a consumer protection perspective. *Computers in Human Behavior*, 101, 131–143. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.07.017>
- Madsen, C. B. (2020). Can we define a level of protection for allergic consumers that everyone can accept? *Regulatory Toxicology and Pharmacology*, 117. <https://doi.org/10.1016/j.yrtph.2020.104751>
- Martinez-Martin, N. (2018). Ethical issues for direct-to-consumer digital psychotherapy apps: Addressing accountability, data protection, and consent. *JMIR Mental Health*, 5(2). <https://doi.org/10.2196/mental.9423>
- Mulyadi, L. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Praktik*. Sinar Grafika.
- Nugraha, R. A., & Mukhtar, J. (2015). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online. *Jurnal Serambi Hukum*, 8(2), 91–102.
- Pang, S. M. (2021). Antecedents of consumers' purchase intention towards organic food: Integration of theory of planned behavior and protection motivation theory. *Sustainability (Switzerland)*, 13(9). <https://doi.org/10.3390/su13095218>
- Pizzolante, R. (2018). On the protection of consumer genomic data in the Internet of Living Things. *Computers and Security*, 74, 384–400. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2017.06.003>
- Procter, L. (2019). Understanding use of consumer protection tools among Internet gambling customers: Utility of the Theory of Planned Behavior and Theory of Reasoned Action. *Addictive Behaviors*, 99. <https://doi.org/10.1016/j.addbeh.2019.106050>
- Ranto, R. (2019). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA*, 2(2), 145–164. <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>
- Sari, N. (2018). Hukum Ekonomi: Pengertian, Ruang Lingkup, dan Perkembangannya. *Jurnal Hukum Dan Peradilan*, 7(3), 419–434.
- Sari, R. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Online. *Jurnal Hukum Bisnis*, 8(1), 1–16.
- Suharnoko, A. (2016). *Hukum Ekonomi: Konsep, Prinsip, dan Implementasinya*. Kencana.
- Vilariño, N. (2018). Human poisoning from marine toxins: Unknowns for optimal consumer protection. *Toxins*, 10(8). <https://doi.org/10.3390/toxins10080324>
- Wang, M. (2020). Determinants of consumer food safety self-protection behavior— an analysis using grounded theory. *Food Control*, 113. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2020.107198>
- Warwick, C. (2018). Exotic pet suitability: Understanding some problems and using a labeling system to aid animal welfare, environment, and consumer protection. *Journal of Veterinary Behavior*, 26, 17–26. <https://doi.org/10.1016/j.jveb.2018.03.015>
- Yani, R. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online Melalui Marketplace Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*.
- Youn, S. Y. (2021). Fashion Consumers' Channel Switching Behavior During the COVID-19: Protection Motivation Theory in the Extended Planned Behavior Framework. *Clothing and Textiles Research Journal*, 39(2), 139–156. <https://doi.org/10.1177/0887302X20986521>