



## Analisis Perlindungan Hukum bagi Konsumen Belanja Online

**I Putu Agus Putra Arimbawa**

Fakultas Hukum, Universitas Udayana

Korespondensi penulis: [agusputrarimbawa@gmail.com](mailto:agusputrarimbawa@gmail.com)

**I Gede Pasek Eka Wisanjaya**

Fakultas Hukum, Universitas Udayana

E-mail: [ekagedepasek@gmail.com](mailto:ekagedepasek@gmail.com)

**Abstract.** *This research was conducted with the aim of analyzing the legal protection applied to online shopping consumers. The research can be carried out by using a normative juridical method that is closer to descriptive qualitative. The source of the data obtained in this study is secondary data with data collection techniques, namely literature review. Various sources of literature both from journals, books and laws and regulations are reviewed and analyzed and analyzed. The analysis was carried out descriptively which was then taken to generalize A statement that summarizes the problem in the research. The results of the study show that consumer protection is governed by Law no. 8 of 1999 on Consumer Protection. In online shopping transactions, the ITE Law also applies, namely Law number. 19 of 2016 on Information and Electronic Transactions. In resolving online shopping disputes, it can be done in 3 ways, namely instant claims (negotiation, mediation, etc.), asking for help from the Consumer Dispute Settlement Agency, and through the courts.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Online Shopping, Criminal Law*

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan memiliki tujuan agar dapat menganalisis perlindungan hukum yang diterapkan pada konsumen belanja online. Dalam penelitian dapat telaksana dengan melakukan metode yuridis normatif yang mendekati dengan kualitatif deskriptif. Sumber data yang didapat dalam penelitian yang dilakukan merupakan data sekunder dengan teknik pengambilan data yakni literature review. Berbagai sumber literatur baik dari jurnal, buku maupun peraturan perundang-undangan dikaji dan ditelaah dan dianalisis. Analisis dilakukan secara deskriptif yang kemudian diambil generalisir atas rumusan masalah dalam penelitian. Berdasarkan Hasil penelitian yang diperoleh bahwa perlindungan konsumen yang telah teratur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Berisi Perlindungan Pada Konsumen. Pada transaksi belanja online, berlaku pula UU ITE yakni Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Berisi Informasi dan Transaksi Elektronik. Terdapat penyelesaian pada sengketa belanja online dapat dilakukan dengan 3 cara yakni tuntutan seketika (negoisasi, mediasi, dan lain-lain), meminta bantuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan melalui pengadilan.

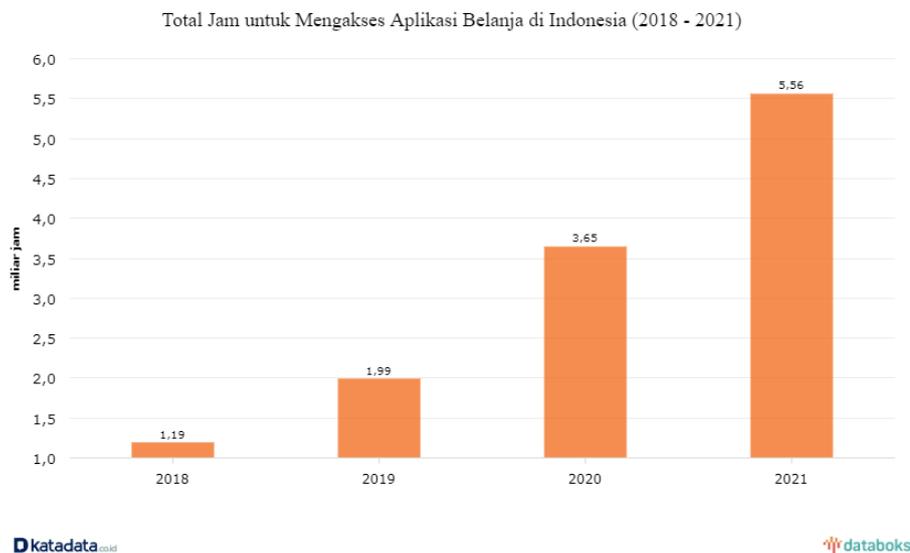
**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Belanja Online, Hukum Pidana

### PENDAHULUAN

Kegiatan manusia beralih ke ranah digital tidak terkecuali belanja kebutuhan dikarenakan teknologi semakin hari mengalami kemajuan yang semakin pesat. Saat ini, banyak orang lebih memilih untuk belanja *online* dibandingkan datang langsung ke toko. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar konsumen merasa belanja secara *online* dapat menghemat waktu dan juga biaya. Perkembangan digital ini berdampak besar pada gaya hidup masyarakat. Masyarakat konsumen diimbau untuk mengandalkan kepercayaan dalam proses jual beli *e-commerce*. Tanpa adanya kepercayaan antara penjual dan pembeli maka proses jual beli *e-commerce* tidak dapat berlangsung. Proses jual beli tradisional atau tatap muka antara konsumen dan produsen terus berlanjut hingga saat ini, namun hal tersebut mungkin menyaingi

kemudahan belanja online. Didukung harga yang kompetitif di pasaran dan kemudahan mendapatkan produk yang diinginkan melalui smartphone, masyarakat mulai mengedepankan nilai kepraktisan<sup>1</sup>

Indonesia menjadi salah satu negara dengan warga negara yang mulai beralih melakukan kegiatan belanja secara *online*. Data yang dirilis oleh Databooks (2021) menunjukkan bahwa warga Indonesia menghabiskan waktu hingga 5,56 miliar jam untuk mengakses aplikasi atau website *e-commerce* dengan tujuan belanja *online* di tahun 2021. Angka tersebut sangatlah tinggi dan mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya.



**Gambar 1.** Grafik Jumlah Waktu Akses Konsumen E-Commerce di Indonesia  
(Sumber: Databooks, 2021)

Berdasarkan grafik diatas dapat dikatakan terjadi peningkatan yang signifikan setiap tahunnya, maka dapat diinterpretasikan bahwa konsumen semakin sering mengakses aplikasi belanja *online* dari tahun ke tahun. Saat tahun 2018 jumlah waktu akses hanya sebesar 1,19 miliar jam. Selanjutnya meningkat hampir 50% pada 2019 dengan total 1,99 miliar jam. Peningkatan pun semakin tinggi pada tahun 2020 dengan data total jam akses aplikasi belanja *online* sebesar 3,65 miliar jam. Meskipun demikian, peningkatan paling signifikan dapat terlihat dari tahun 2020 ke 2021 sebesar 52% menjadi 5,56 miliar jam. Angka tersebut ternyata lebih besar dibandingkan negara-negara lain. Contohnya saja Singapura yang mengalami

<sup>1</sup> Afrianto, Adrian Pratama. "Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia". *Jurnal Teknologi dan Informasi Bisnis* 3, No. 1 (2021):10-29.

peningkatan sebesar 46% dan Brazil sebesar 45%, berbeda jauh dengan Indonesia yang meningkat hingga 52%. Data yang dirilis Databoks juga menunjukkan bahwa pada 2021 warga Amerika Serikat mengakses aplikasi belanja selama 2,96 miliar jam dimana angka tersebut hanya 50% dari total waktu warga Indonesia yang mencapai 5,56 miliar jam.<sup>2</sup> Lebih banyak pembeli online berarti lebih banyak platform *e-commerce*. Hal ini menciptakan pasar yang kompetitif dan persaingan yang ketat<sup>3</sup>. Dengan peningkatan dan perkembangan transaksi online yang signifikan, Indonesia menjadi salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki potensi pasar yang besar di bidang perekonomian. Hal ini akan berdampak pada industri pengiriman yang mengirimkan barang ke konsumen, dan sektor pergudangan yang menyimpan barang. Pasca merebaknya virus corona (Covid-19) di Indonesia, pertumbuhan pesanan *e-commerce* semakin pesat. Virus corona memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian negara-negara yang terdampak virus tersebut, termasuk Indonesia. Peningkatan belanja digital ini disebabkan karena masyarakat lebih memilih membeli kebutuhannya secara online. Hal ini sejalan dengan penerapan kebijakan pemerintah seperti bekerja dari rumah (WFH) dan perpanjangan waktu belajar dari rumah. Pertumbuhan *e-commerce* pada kondisi saat ini membuka peluang yang sangat besar bagi jasa pengiriman barang domestik dan internasional untuk berkontribusi dalam proses pengiriman. Jasa kurir juga berperan penting dalam menunjang kelancaran operasional bisnis yang membutuhkan layanan pengiriman cepat dan aman<sup>4</sup>

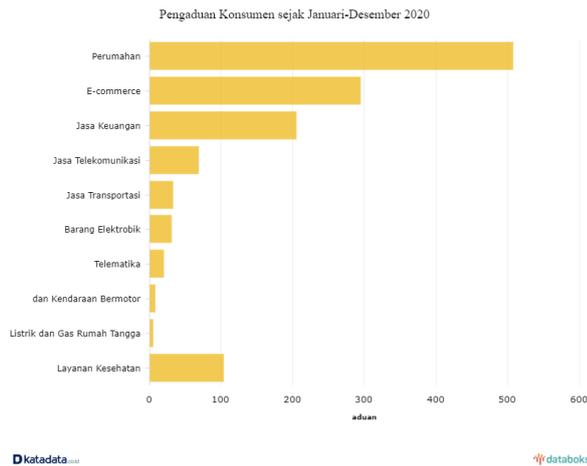
Meskipun pengguna aplikasi belanja *online* semakin meningkat setiap tahunnya, namun bukan berarti seluruh konsumen memiliki kepuasan yang sama. Terdapat beberapa kendala dan keluhan saat melakukan transaksi belanja *online*. Databooks (2020) merilis data jumlah keluhan konsumen kepada Badan Perlindungan Konsumen.

---

<sup>2</sup> Databoks. (2021). Waktu Orang Indonesia Mengakses Aplikasi Belanja Online Meningkat Drastis di 2021. (2021). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/19/waktu-orang-indonesia-mengakses-aplikasi-belanja-online-meningkat-drastis-di-2021#:~:text=Menurut%20laporan%20State%20of%20Mobile,terbesar%20di%20antara%20negara%20lain.> Diakses Pada 27 Januari 2022

<sup>3</sup> Utami, Sari. "Belanja Online Menjadi Trend Remaja Selama Pandemi Covid-19". *AN NISA: Jurnal Studi Gender dan Anak* 13, No. 1 (2023): 730-738.

<sup>4</sup> Harahap, DA, Dita A. "Perilaku Belanja Online di Indonesia: Studi Kasus". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* 9, No. 2 (2018): 193-213.



**Gambar 2.** Jumlah Pengaduan Konsumen Pada Tahun 2020  
(Sumber: Databooks, 2020)

Data menunjukkan bahwa pada tahun 2020, Badan Perlindungan Konsumen menerima 295 keluhan terkait *e-commerce* dan jumlah tersebut merupakan keluhan terbesar kedua setelah keluhan terkait perumahan. Angka tersebut cukup tinggi dan dapat dimaknai bahwa keluhan terkait *e-commerce* hampir masuk setiap hari.<sup>5</sup> Perilaku belanja online terutama dilakukan oleh konsumen berusia antara 19 dan 34 tahun, yang juga merupakan kelompok usia terbesar<sup>6</sup> Hal ini terjadi di kalangan konsumen yang paling sering menggunakan Internet. Meskipun semakin banyak konsumen yang melakukan pembelian melalui toko online, namun terdapat berbagai kelemahan dan hambatan dalam toko online, seperti tingginya skeptisisme konsumen yang mencapai 40,6%. Selain itu, berbagai permasalahan terkait layanan dan produk yang terjadi pada saat belanja online ditampilkan dalam berbagai bentuk, seperti tanggal pengiriman, konfirmasi pembayaran, kesalahan pengiriman produk, dan produk cacat. Permasalahan lainnya, yaitu kurangnya keamanan, kurangnya pemeriksaan fisik produk, dan kurangnya informasi dan representasi visual, menjadi penyebab utama ketidakpuasan konsumen online<sup>7</sup>. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan niat membeli meliputi layanan pelanggan, pengiriman, dan sistem pelacakan pasca pembelian<sup>8</sup>. Beberapa kasus tersebut

<sup>5</sup> Databooks. (2020). Badan Perlindungan Konsumen Terima 1.276 Pengaduan selama 2020. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/15/badan-perlindungan-konsumen-terima-1276-pengaduan-selama-2020> Diakses Pada 27 Januari 2022

<sup>6</sup> Aisyiyah, N, Hartoyo, Diah, K. "Analisis Perilaku Komplain Konsumen Online Shopping". *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen* 12, No. 3 (2019):248-259.

<sup>7</sup> Kaur, G, Quareshi, T.K. "Factors Obstructing Intentions to Trust and Purchase Products Online". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* 27, No. 5 (2015):758-783.

<sup>8</sup> Cao, Y, Ajjan, H, Hong, P. "Post-Purchase Shipping and Customer Service Experiences in Online Shopping and Their Impact on Customer Satisfaction". *Asia*

memberikan dampak berbeda terhadap konsumen, dimana keluhan terkait pembelian online meningkat tajam pada tahun 2017, mencapai 16%. Dari data tersebut, maka perlu adanya peraturan yang mengatur perlindungan konsumen khususnya pengguna *e-commerce* jika di kemudian hari terjadi hal-hal tidak terduga. Hukum yang telah mengatur perlindungan konsumen di Indonesia terdapat pada UU No. 8 Tahun 1999. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa perlindungan konsumen di Indonesia pada dasarnya menganut prinsip keadilan serta keseimbangan. Kedua prinsip tersebut dimaksudkan untuk diterapkan demi kepentingan pembeli, penjual dan pihak terkait lainnya.<sup>9</sup>

Pentingnya perlindungan konsumen memang telah diatur oleh undang-undang, namun semakin lama pergeseran perilaku masyarakat khususnya dalam berbelanja membuat peraturan yang ada perlu ditelaah lebih lanjut lagi. Khususnya di era digital dimana masyarakat memiliki kebiasaan belanja *online* yang tinggi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk lebih lanjut untuk melakukan analisis artikel terkait perlindungan hukum kepada konsumen belanja online dengan judul artikel “**Analisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online**”.

### **Rumusan Masalah**

Pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mempunyai rumusan masalah penelitian yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagaimana peraturan perundang-undangan untuk perlindungan hukum konsumen belanja *online*?
- 2) Bagaimana aspek hukum pidana dalam melindungi konsumen belanja *online*?
- 3) Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa belanja *online*?

### **Tujuan Penulisan**

- 1) Memahami peraturan perundang-undangan tentang perlindungan hukum konsumen belanja *online*.
- 2) Menganalisis aspek hukum pidana dalam perlindungan konsumen belanja *online*.
- 3) Menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa belanja *online*.

### **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan metode yang termasuk jenis penelitian yang merupakan penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif pada dasarnya didefinisikan sebagai sebuah jenis penelitian yuridis yang mengkaji aspek-aspek dalam hal ini bertujuan untuk mengatasi masalah hukum. Sejalan dengan jenis penelitian, metode yang digunakan

---

*Pacific Journal of Marketing and Logistics* 30, No. 2 (2018):400-416.  
<sup>9</sup>UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

merupakan metode yuridis normatif.<sup>10</sup> Jenis dan metode penelitian yang digunakan tersebut dianggap cocok karena pada penelitian ini akan mengkaji hukum terkait perlindungan bagi konsumen belanja *online*. Dalam penelitian ini, sumber data yang diperoleh berasal dari data sekunder yang berupa literatur, peraturan pada perundang-undangan dan sumber bacaan lainnya yang adanya berkaitan dengan topik penelitian. Sumber penelitian artikel jurnal yang membantu dalam penelitian ini diperoleh dari sumber *Google Scholar* dengan kata kunci Perlindungan Konsumen dan Belanja Online. Selanjutnya teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah *literature review* yakni mengkaji literatur yang ada dalam rangka menjawab rumusan masalah penelitian untuk membentuk sebuah generalisasi atau kesimpulan penelitian. Pendekatan yang digunakan merupakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan demikian, peneliti mencari sumber data, menganalisisnya dan melakukan penjelasan secara deskriptif terkait hasil temuan dari studi literatur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Belanja Online

- 1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang berisi mengenai Perlindungan Konsumen  
Dalam undang-undang tersebut, istilah perlindungan konsumen diartikan sebagai suatu bentuk kegiatan yang mengamankan pihak yang melakukan transaksi jual beli yang sah dan diakui oleh pemerintah sebagai tameng atau pelindung. Dalam Pasal 1 juga dijelaskan bahwa terdapat lembaga yang secara langsung menjamin perlindungan konsumen yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Selanjutnya dijelaskan pula asas yang diterapkan pada peraturan terkait perlindungan konsumen yakni kepastian hukum, adil, seimbang, aman serta manfaat. Dalam undang-undang khususnya Pasal 3, tujuan perlindungan konsumen diatur secara rinci, antara lain (1) sebagai dasar bagi konsumen untuk melindungi dirinya sendiri serta dapat meningkatkan kesadaran dan sikap kehati-hatian dalam bertransaksi, (2) mampu menjadi landasan untuk menghindarkan konsumen dari eksekusi negatif suatu transaksi jual-beli, (3) dapat memberdayakan konsumen serta menjunjung tinggi hak-haknya dalam menuntun, memilih serta menentukan, (4) sarana bagi konsumen untuk mendapatkan informasi dan juga akses dalam mencari sistem perlindungan, (5) mampu membuat penjual lebih berhati-hati serta menerapkan sikap jujur karena adanya sistem kepastian hukum dalam bertransaksi, (6) mampu menjamin berlangsungnya proses jual-beli barang serta jasa.

---

<sup>10</sup> Benuf K, Azhar M. Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer. *Gema Keadilan*. 2020 Apr 1;7(1):20-33.

- 2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang terkait ITE ini dapat menjadi perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya terkait dengan transaksi belanja *online*. Dalam Undang-Undang tersebut khususnya Pasal 1 dijelaskan pengertian belanja online atau disebut dengan transaksi elektronik yakni setiap kegiatan yang memanfaatkan jaringan, komputer serta media elektronik dalam bentuk apapun. Selanjutnya pada pasal 40 juga ditegaskan bahwa pemerintah mendukung dengan cara memberi fasilitas dalam pelaksanaan transaksi *online* yang aman berupa peraturan perundang-undangan. Hal tersebut merupakan salah satu usaha dari pemerintah agar warga negaranya dapat terlindungi dari penyalahgunaan informasi digital serta menjunjung tinggi kepentingan dan ketertiban umum.
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 mengenai Dokumen Perusahaan (UU Dokumen Perusahaan) yang menjangkau ke arah pembuktian data elektronik. Dimana dalam Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 ayat 2 tentang dokumen perusahaan berisi: Dokumen perusahaan adalah data, catatan, dan atau keterangan yang dibuat dan atau diterima oleh perusahaan dalam rangka pelaksanaan kegiatannya, baik tertulis di atas kertas atau sarana lain maupun terekam dalam bentuk corak apapun yang dapat dilihat, di baca, atau didengar. Walaupun peraturan perundang-undangan ini tidak secara signifikan mengcover aspek transaksi secara online, namun undang-undang ini dapat menjadi pegangan untuk melakukan transaksi secara online melalui *e-commerce*<sup>11</sup>.
- 4) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan). Dalam Bab VIII mengatur mengenai transaksi *e-commerce* yaitu tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Terdapat 2 pasal yang mengatur tentang kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha dalam melakukan kegiatan transaksi dagang melalui sistem elektronik, penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha, serta sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang. Undang – undang ini adalah sebagai respon pada Undang – undang No. 19 Tahun 2016 (UU ITE) pasal 9 sebagaimana mengatur kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan informasi lengkap dan benari berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Saprida., Umari Z. F., Raya, F. “Legalitas Transaksi Jual Beli Online di Indonesia”. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah* 8, No. 2 (2023): 315-335.

<sup>12</sup> Rongiyati, S. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik”. *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan dan*

## Aspek Hukum Pidana dalam Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan hal yang membutuhkan sebuah peraturan perundang-undangan sehingga konsumen dapat berlindung dengan bantuan pihak terpercaya. Pada dasarnya, hukum yang mengatur tentang perlindungan dan juga hukum tentang konsumen memiliki kaitan yang sangat erat. Hukum perlindungan memiliki sebuah bentuk tertentu yang menunjukkan bahwa hukum dapat menjadi tameng dan menjamin keamanan bagi pihak yang butuh perlindungan dalam hal apapun. Selanjutnya hukum konsumen memiliki bentuk khusus pula yang aturannya lebih condong pada ekonomi, barang, jasa dan hubungannya antara satu sama lain. Konsumen dianggap memiliki “posisi” yang timpang terhadap pelaku ekonomi sehingga perlu dilindungi. Ketimpangan ini berdampak pada sektor pendidikan, dimana konsumen mempunyai daya tawar yang lebih rendah. Konsumen seringkali tidak berdaya menghadapi kuatnya posisi pelaku ekonomi. Namun tidak dapat dipungkiri masih banyak konsumen yang tidak peduli terhadap haknya. Hal ini terlihat dalam kehidupan sehari-hari, dimana banyak konsumen yang tidak mempunyai niat untuk mengajukan klaim atau menggugat suatu usaha, padahal mereka telah dirugikan oleh usaha tersebut<sup>13</sup>. Keduanya tidak terpisahkan dan menjadi satu kesatuan utuh dimana pelaku ekonomi memiliki aturannya sendiri dalam melakukan kegiatan ekonomi dan tetap merasa aman karena adanya hukum perlindungan.<sup>14</sup>

Hukum pidana dalam perlindungan konsumen dibutuhkan untuk memberikan efek jera pada pelaku kejahatan transaksi online. Pada dasarnya, penegakan hukum pidana merupakan usaha menegakan keadilan dalam kaitannya dengan mewujudkan kemanfaatan sosial. Fungsi utama dalam penegakan hukum khususnya dalam perlindungan bagi konsumen adalah mengaktualisasikan aturan-aturan untuk mengarahkan atau framing tingkah laku manusia akibat adanya ancaman dalam bentuk hukum (peraturan perundang-undangan).<sup>15</sup> Suatu bentuk tindak pidana terhadap konsumen, yaitu pelaku ekonomi yang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan jasa yang tidak atau tidak memenuhi standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan, kemudian menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan produk atau layanan apa pun secara ilegal. Menyarankan, mempromosikan, mendorong, atau

---

*Kesejahteraan* 10, No. 1 (2019): 1-25.

<sup>13</sup> Putra, C. A. G. P., Budiarta, I. N. P., Ujianti, N. M. P. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat”. *Jurnal Analogi Hukum* 5, No. 1 (2023): 86-92.

<sup>14</sup> Soleh MF. Penimbunan Alat Pelindung Diri pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Hukum Pidana Bidang Perlindungan Konsumen. *Undang: Jurnal Hukum*. 2020 Jul 7;3(1):1-31.

<sup>15</sup> Rahmanto TY. Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik. *Jurnal Penelitian Hukum DE JURE*. 2019 Mar 27;19(1):31-52.

membuat pernyataan yang salah atau menyesatkan, selain itu penjualan dilakukan melalui penjualan lelang yang menipu atau menyesatkan konsumen<sup>16</sup>. Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat aspek terpenting yaitu konsumen terjamin dalam kenyamanan. Perlindungan hukum konsumen merupakan sarana atau bentuk pelayanan yang diberikan undang-undang kepada badan hukum dan obyek yang dilindungi. Mekanisme perlindungan konsumen ini dilaksanakan melalui intervensi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Kinerja peran negara tidak hanya terbatas pada upaya menjamin terselenggaranya ketertiban yang dimandatkannya saja, dalam hal ini negara juga harus mampu memberikan jaminan tersebut<sup>17</sup>. Jaminan tersebut harus secara langsung mampu menghindarkan risiko hukum atau bahkan meningkatkan kesadaran pelaku ekonomi dalam bertransaksi. Dengan adanya peraturan perundang-undangan yang berisi perlindungan kepada konsumen, diharapkan dalam melakukan usaha lebih berhati-hati dan menjaga tanggung jawab serta kualitas usahanya. Hukum pidana yang diterapkan jika pelaku usaha melanggar terdiri dari hukum sanksi sehingga pelaku jera dan menjadi sebuah perlindungan bagi pihak yang dirugikan.<sup>18</sup> Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan pada warga negara sebagai konsumen merupakan bentuk implementasi dari prinsip pengakuan dan perlindungan harkat dan martabat manusia berdasarkan Pancasila dan prinsip negara hukum berdasarkan Pancasila<sup>19</sup>

### **Mekanisme Penyelesaian Sengketa Belanja Online**

Sengketa belanja *online* dapat saja terjadi akibat dari pelanggaran terkait perjanjian transaksi antara konsumen dan penjual baik dari segi kewajiban, larangan dan lain sebagainya. Menurut Susanti (2017), sengketa yang terjadi antara penjual dan pembeli diakibatkan oleh dua faktor utama yakni: (1) pelanggaran kewajiban secara hukum oleh penjual yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan, (2) pelanggaran isi perjanjian yang dilakukan oleh penjual atau pembeli.<sup>20</sup> Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, memiliki tiga cara agar sengketa konsumen dapat terselesaikan, yakni:

---

<sup>16</sup> Mamahit, M. V. "Bentuk-bentuk Tindak Pidana Terhadap Konsumen Menurut Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Lex Crimen* 8, No. 12 (2019):106-114

<sup>17</sup> Emirzon, Joni., Annalisa., Samawati, Putu. *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Palembang, Unsri Press, 2022), 8.

<sup>18</sup> Soleh, op.cit.

<sup>19</sup> Qustulani, M. *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen* (Tangerang, PSP Nusantara, 2018), 20-21.

<sup>20</sup> Susanti, I. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU NO. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *SIGMA-Mu* (Jurnal Penelitian & Gagasan Sains Dan Matematika Terapan), 9(1), 19-32. <https://doi.org/10.35313/sigmamu.v9i1.966>

- 1) Sengketa konsumen diselesaikan dengan tuntutan seketika (mediasi, konsultasi, negosiasi, dan lain sebagainya)
- 2) Sengketa konsumen diselesaikan dengan bantuan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- 3) Sengketa konsumen diselesaikan melalui pengadilan<sup>21</sup>

Selanjutnya untuk kasus belanja *online* dimana transaksi tidak terjadi secara langsung melainkan secara digital, maka berlaku pula UU ITE. Pada dasarnya, UU Nomor 8 Tahun 1999 sudah sangat jelas mengontrol perlindungan konsumen saat melakukan transaksi dengan penjual namun belum mampu menjelaskan transaksi digital yang kegiatannya berlangsung lebih kompleks. Jika ditelaah lebih lanjut, pada Pasal 18 UU ITE dijelaskan bahwa dalam transaksi jual-beli secara *online*, kedua pihak memiliki hak yang sama untuk menentukan serta memilih hukum yang berlaku serta jenis penyelesaiannya baik melalui pengadilan maupun penyelesaian lainnya. Hal ini dikarenakan transaksi digital tidak terbatas oleh wilayah. Konsumen dapat membeli barang tanpa adanya batasan daerah dan bahkan lintas negara. Dengan demikian, hukum yang berlaku menjadi tumpang tindih antara satu negara dengan negara lainnya. Oleh karena itu, UU ITE memberi kebebasan pada pelaku transaksi belanja *online* untuk menentukan hukum yang berlaku ketika terjadi sengketa.<sup>22</sup>

Kebebasan dalam menentukan hukum untuk penyelesaian sengketa juga didukung oleh hukum internasional. Dalam jurnal Susanti (2017) dijelaskan bahwa terdapat tiga jenis yuridiksi dalam hukum internasional yakni yuridiksi dalam rangka menetapkan UU, penegakan hukum dan melakukan tuntutan.<sup>23</sup> Yuridiksi dalam penegakan hukum internasional juga bersifat fleksibel saat sengketa yang terjadi merupakan kasus trans-nasional atau melibatkan dua pihak atau lebih dengan kewarganegaraan yang berbeda. Hukum internasional menyediakan berbagai metode untuk menyelesaikan perselisihan secara damai, dan menganut sistem kesetaraan yang berarti tidak ada yang lebih diutamakan daripada yang lain. Mekanisme yang dilakukan pun tidak mengikat, artinya tidak terus berlanjut dan menekan salah satu pihak saja. Penyelesaian yang didasarkan hukum internasional meliputi negosiasi langsung antara para pihak dan keterlibatan pihak ketiga melalui jasa baik, mediasi, penyelidikan, dan konsiliasi. Mekanisme hukum internasional tersebut telah disetujui oleh seluruh negara di dunia sehingga dapat diterapkan dimanapun. Salah satu dasar pembenaran adalah bahwa semua negara pihak pada perjanjian yang relevan telah secara efektif menyetujui pelaksanaan

---

<sup>21</sup> UU No. 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

<sup>22</sup> UU No. 19 Tahun 2016 *Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*

<sup>23</sup> Susanti, op.cit.

yurisdiksi oleh pengadilan negara pihak lain dalam hal pelanggaran yang tercakup dalam perjanjian dilakukan oleh warga negara mereka atau di dalam wilayah mereka. Namun, ketika pengadilan menerapkan ketentuan-ketentuan tersebut, terdapat sebuah masalah terkait negara pihak dugaan pelanggaran yang terjadi. Namun hal tersebut tidak menjadi masalah serius jika kedua belah pihak setuju atau satu suara dalam menentukan hukum yang akan digunakan.<sup>24</sup>

## KESIMPULAN

Hukum perlindungan konsumen pada dasarnya dibuat untuk memberikan perlindungan dan rasa aman kepada konsumen dalam melakukan transaksi ekonomi. Dalam kaitannya dengan hukum pidana, peraturan perundang-undangan yang dibuat diharapkan mampu menghindari risiko dan membuat pelaku usaha sadar dalam menjalankan usaha secara jujur dan tidak merugikan orang lain. UU Nomor 8 Tahun 1999 telah mengatur hukum perlindungan kepada konsumen yang dapat memberikan hukum sanksi bagi pelaku kejahatan dalam transaksi jual-beli dalam rangka perlindungan konsumen. Selanjutnya berlaku pula UU No. 19 Tahun 2016 tentang ITE dalam kaitannya transaksi belanja *online* yang dilakukan secara digital. Aspek terpenting dalam penerapan kedua peraturan perundang-undangan tersebut adalah menjamin kenyamanan konsumen. Jika terjadi sengketa belanja online dapat diselesaikan melalui lembaga mediasi sengketa konsumen, pengadilan atau bahkan negosiasi yang bersahabat dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal

- Afrianto, A. P. (2021). Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Informasi Bisnis*, 3(1), 10-29. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v3i1.181>
- Aisyiyah, N., Hartoyo, & Diah K. (2019). Analisis Perilaku Komplain Konsumen Online Shopping. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 12(3), 248-259. <http://dx.doi.org/10.24156/jikk.2019.12.3.248>
- Benuf, K., & Azhar, M. (2020). Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer. *Gema Keadilan*, 7(1), 20-33. <https://doi.org/10.14710/gk.7.1.20-33>
- Cao, Y., Ajjan, H., & Hong, P. (2018). Post Purchase Shipping and Customer Service Experiences in Online Shopping and Their Impact on Customer Satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 30(2), 400-416. <https://doi.org/10.1108/APJML-04-2017-0071>

---

<sup>24</sup> Hovell D. The authority of universal jurisdiction. *European Journal of International Law*. 2018 May;29(2):427-56.

- Harahap, D. A., & Dita, A. (2018). Perilaku Belanja Online di Indonesia: Studi Kasus. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 9(2), 193-213. <http://doi.org/10.21009/JRMSI>
- Hovell, D. (2018). The authority of universal jurisdiction. *European Journal of International Law*, 29(2), 427-456. <https://doi.org/10.1093/ejil/chy037>
- Kaur, G., & Quareshi, T.K. (2015). Factors Obstructing Intentions to Trust and Purchase Products Online. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 27(5), 758-783. <http://dx.doi.org/10.1108/APJML-10-2014-0146>
- Mamahit, M. V. (2019). Bentuk-Bentuk Tindak Pidana Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Crimen*, 8(12), 106-114. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/27957>
- Putra, C. A. G., Budiarta, I. N. P., & Puspitasari, N. M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Analogi Hukum*, 5(1), 86-92. <https://doi.org/10.55637/jkh.4.1.6180.13-19>
- Rahmanto, T. Y. (2019). Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik. *Jurnal Penelitian Hukum DE JURE*, 19(1), 31-52. <http://dx.doi.org/10.30641/dejure.2019.V19.31-52>
- Rongiyati, S. (2019). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik. *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan dan Kesejahteraan*, 10(1), 1-25. <http://dx.doi.org/10.22212/jnh.v10i1.1223>
- Saprida., Umari, Z. F., & Raya, F. (2023). Legalitas Transaksi Jual Beli Online di Indonesia. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 8(2), 315-335. <https://doi.org/10.36908/esha.v8i2.668>
- Soleh, M. F. (2020). Penimbunan Alat Pelindung Diri pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Hukum Pidana Bidang Perlindungan Konsumen. *Undang: Jurnal Hukum*, 3(1), 1-31. <https://doi.org/10.22437/ujh.3.1.1-31>
- Susanti, I. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto UU NO. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *SIGMA-Mu (Jurnal Penelitian & Gagasan Sains Dan Matematika Terapan)*, 9(1), 19-32. <https://doi.org/10.35313/sigmamu.v9i1.966>
- Utami, S. (2020). Belanja Online Menjadi Trend Remaja Selama Pandemi Covid-19. *ANNISA: Jurnal Studi Gender dan Anak*, 13(1), 730-738. <https://doi.org/10.30863/annisa.v13i1.3977>

### Peraturan Perundang-undangan

- UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37582/uu-no-19-tahun-2016>
- UU No. 8 Tahun 1997 Tentang Dokumen Perusahaan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45929>
- UU No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38584/uu-no-7-tahun-2014>

### **Website**

Databooks. (2020). Badan Perlindungan Konsumen Terima 1.276 Pengaduan selama 2020. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/15/badan-perlindungan-konsumen-terima-1276-pengaduan-selama-2020> Diakses Pada 27 Januari 2022

Databooks. (2021). Waktu Orang Indonesia Mengakses Aplikasi Belanja Online Meningkatkan Drastis di 2021. (2021). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/19/waktu-orang-indonesia-mengakses-aplikasi-belanja-online-meningkat-drastis-di-2021#:~:text=Menurut%20laporan%20State%20of%20Mobile,terbesar%20di%20antara%20negara%20lain>. Diakses Pada 27 Januari 2022

### **Buku**

Emirzon, J., Annalisa, & Samawati, P. (2022). Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan di Indonesia. Palembang, Unsri Press, 8. <https://repository.unsri.ac.id/96137/1/Buku%20-%20Perlindungan%20Konsumen%20-%20%28Febrian%2C%20Suci%20Flambonita%2C%20Putu%20Samawati%29.pdf>

Qustulani, M. (2018). Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen. Tangerang, PSP Nusantara Press, 20-21. <https://stisnutangerang.ac.id/wp-content/uploads/2018/09/FULL-Modul-Matakuliah-Perlindungan-Hukum-Konsumen-Muhamad-Qustulani.pdf>