

## Sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia

Micael Jeriko Damanik<sup>1\*</sup>, Rolando Marpaung<sup>2</sup>, Parlindungan Purba<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Hukum Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Indonesia

\*penulis korespondensi : [rolandomarpaung@gmail.com](mailto:rolandomarpaung@gmail.com)

**Abstrak.** Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan bertujuan untuk memberikan sosialisasi terkait UU Perlindungan Konsumen dalam transaksi jual beli online. Hasil dari kegiatan ini yaitu memberikan pemahaman dan kemampuan agar lebih bijak dalam melakukan transaksi jual beli online, yaitu bisa membaca aturan-aturan yang berlaku dalam melakukan transaksi online, sehingga dalam melakukan transaksi tersebut, tidak merasa ditipu atau dirugikan oleh pihak *e-commerce*, serta memberikan edukasi dalam melakukan transaksi jual beli online berkaitan dengan perlindungan konsumen, bila merasa dirugikan atau merasa ditipu walaupun sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dapat melihat undang-undang yang berkaitan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen, sebaliknya juga pelaku usaha juga diberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban dalam melakukan usaha agar sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

**Abstract.** The community service activities carried out aim to provide socialization regarding the Consumer Protection Law in online buying and selling transactions. The result of this activity is to provide understanding and ability to be wiser in making online buying and selling transactions, namely being able to read the rules that apply in making online transactions, so that in making these transactions, you don't feel cheated or harmed by *e-commerce*, and provide education in conducting online buying and selling transactions related to consumer protection, if you feel disadvantaged or feel cheated even though it is in accordance with existing procedures, you can see laws relating to legal protection for consumers, on the other hand business actors are also given education about rights and obligations in conducting business in accordance with applicable laws.

### Historis Artikel:

Diterima : 23 Januari 2023

Direvisi : 01 Februari 2023

Disetujui : 08 Februari 2023

### Kata Kunci:

undang-undang perlindungan konsumen; transaksi jual beli online

## PENDAHULUAN

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model - model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman (Barkatullah dan Prasetyo, 2005).

Besarnya jumlah pengguna internet di Indonesia berdampak pada semakin berkembangnya transaksi dagang yang dilakukan dengan menggunakan media internet. Transaksi melalui sistem elektronik yang memungkinkan para pihak (pelaku usaha dan konsumen) untuk bertransaksi tanpa harus saling bertatap muka dan cukup dengan komunikasi melalui media elektronik, dapat menjadi pasar yang sangat potensial karena konsumen dapat melakukan transaksi dengan distributor atau produsen (pelaku usaha) di seluruh penjuru dunia dengan biaya yang relatif murah (Rongiyati, 2019).

Namun, pada zaman yang modern produk barang dan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tangkap konsumen. Kondisi tersebut kemudian menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah. Karena lemahnya posisi konsumen maka pelaku usaha cenderung merugikan konsumen yang menyebabkan terjadinya sengketa. Ditinjau aspek ini, peran negara semakin besar untuk menjamin mutu dan kualitas barang dan/atau jasa di pasaran. Kalau melihat dilapangan usaha semakin banyak palaku usaha barang dan/atau jasa yang

menawarkan produknya di tengah-tengah masyarakat sebagai konsumen tentu hal tersebut tidak terlepas dari terjadinya sengketa konsumen di berbagai daerah di Indonesia yang tidak lain didominasi sengketa berasal dari ketidaksesuaian antara barang yang dikonsumsi dengan para harapan konsumen (Shofie, 2003).

Perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi jual beli barang dan/atau jasa secara normatif sudah jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Begitu pun halnya dengan kepastian hukum terselenggaranya transaksi elektronik secara aman dan bertanggung jawab secara normatif sudah jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada kenyataannya, kedua peraturan perundang-undangan tersebut cenderung diabaikan oleh pihak penjual yang berusaha memaksimalkan keuntungan dengan melupakan kewajiban dasar hukumnya (Susanti, 2017)

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material ataupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang (Fitriya, 2020). Menurut Kristiyani (2018) perlindungan konsumen dalam era pasar global menjadi sangat penting, karena pertama konsumen di samping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik (baik situasi maupun kondisi)

### **Analisis Situasional**

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

Oleh sebab itu tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia, menganggap bahwa permasalahan diatas adalah sangat penting untuk dilakukan Sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia. Mengingat  $\pm$  95% mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia sering melakukan transaksi jual beli online melalui berbagai platform *e-commerce* yang ada. Dengan memberikan sosialisasi terkait UU perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online diharapkan memberikan pemahaman dan kemampuan agar lebih bijak dalam melakukan transaksi jual beli online.

## **SOLUSI PERMASALAHAN MITRA**

Berdasarkan observasi dan diskusi langsung antara tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat dan mitra diperoleh beberapa hal yang menjadi solusi dalam permasalahan mitra yaitu secara langsung memberikan sosialisasi terkait UU perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Oleh karena itu, sosialisasi terkait UU perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online yang dilakukan diharapkan lebih bijak dalam melakukan transaksi jual beli online.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam Sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia adalah metode ceramah dan tanya jawab.

### **Metode Evaluasi**

Evaluasi dilakukan pada akhir sesi kegiatan. Evaluasi diberikan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari masing-masing kegiatan melalui penyebaran kuesioner keseluruhan peserta sosialisasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun hasil kegiatan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1 : Hasil Pencapaian Akhir**

<b>Unsur</b>	<b>Pra Sosialisasi</b>	<b>Pasca Sosialisasi</b>	<b>Uraian</b>	<b>Persentase (%)</b>
Sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia	Belum memahami dengan baik tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online	Memahami dengan baik tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online	Memberikan pengetahuan tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online	100

## **Pembahasan**

Secara keseluruhan kegiatan berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan. Semua pihak dapat bekerjasama dengan baik. Banyak hal positif yang ditanamkan dalam kegiatan ini. Salah satunya memberikan edukasi agar lebih bijak dalam melakukan transaksi jual beli online.

Pelaksanaan kegiatan berlangsung cukup interaktif ditandai dengan banyaknya peserta yang aktif bertanya. Pelaksanaan secara umum berjalan dengan lancar dengan dukungan terutama dari pihak Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Berdasarkan kegiatan pengabdian yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut yaitu :

- 1) Secara umum, peserta sudah memahami UU Perlindungan Konsumen.
- 2) Sosialisasi ini juga memberikan edukasi kepada konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online berkaitan dengan perlindungan konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Adapun kesimpulan dari pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah dengan mengadakan kegiatan Sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia, memberikan pemahaman dan kemampuan agar lebih bijak dalam melakukan transaksi jual beli online, yaitu bisa membaca aturan-aturan yang berlaku dalam melakukan transaksi online, sehingga dalam melakukan transaksi tersebut, tidak merasa ditipu atau dirugikan oleh pihak *e-commerce*, serta memberikan edukasi dalam melakukan transaksi jual beli online berkaitan dengan perlindungan konsumen, bila merasa dirugikan atau merasa ditipu walaupun sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dapat melihat undang-undang yang berkaitan tentang perlindungan hukum terhadap konsumen, sebaliknya juga pelaku usaha juga diberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban dalam melakukan usaha agar sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Kami dari Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Hukum Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial USM-Indonesia yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran mendukung kami dalam melaksanakan kegiatan PKM sebagai salah satu Tri Dharma di Perguruan Tinggi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Barkatullah, Abdul Halim dan Prasetyo, Teguh. 2005. *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rongiyati, Sulasi. 2019. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik: Consumer Protection In E-Commerce. *Negara Hukum*. Vo.10 No.1
- Shofie, Yusuf. 2003. Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori & Praktek Penegakan Hukum. Bandung: citra Aditya Bakti
- Susanti, Ita. 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*. Vol.9 No.1
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Nasution, Az. 2019. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan