



Efektivitas Hukum Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Tantangan di Era Ekonomi Digital

Yola Margareth Samosir ¹⁾, Rani Apriani ²⁾

Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang

Email : yolamargareth16@gmail.com ¹⁾

Email : rani.apriani@fh.unsika.ac.id ²⁾

Abstrak

Perlindungan konsumen diperlukan guna memberikan perlindungan bagi konsumen yang ingin melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Di era ekonomi digital saat ini diperlukan perlindungan konsumen yang memiliki efisiensi guna memberikan kepastian dan keadilan bagi konsumen. Saat ini, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berisi penjelasan mengenai hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha serta lembaga-lembaga yang membantu menyelesaikan sengketa konsumen. Efektivitas kebijakan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen perlu ditinjau kembali sesuai dengan perkembangan teknologi sehingga konsumen dengan nyaman menggunakan barang dan/atau jasa pelaku usaha. Dalam mewujudkan hukum yang efektif diperlukan peran dari pemerintah selaku pembuat kebijakan dan penegak hukum serta adanya peran dari pelaku usaha dan konsumen sesuai dengan yang dicita-citakan dalam undang-undang perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen; Ekonomi Digital

Abstract

Consumer protection is needed to provide protection for consumers who want to carry out transactions with business actors. In the current era of the digital economy, efficient consumer protection is needed to provide certainty and justice for consumers. Currently, consumer protection is regulated in Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection contains an explanation of the rights and obligations of consumers and business actors as well as institutions that help resolve consumer disputes. The effectiveness of policies governing consumer protection needs to be reviewed in line with technological developments so that consumers are comfortable using business actors' goods and/or services. In realizing effective law, the role of the government as policy maker and law enforcer is needed as well as the role of business actors and consumers in accordance with what is envisioned in the consumer protection law. This research uses normative juridical methods.

Key words: Consumer Protection; Digital Economy

PENDAHULUAN

Adanya hukum perlindungan konsumen didasari oleh dikeluarkannya *Guidelines for Consumer Protection* oleh PBB yaitu suatu petunjuk atau pedoman dalam penerapan kebijakan mengenai undang-undang perlindungan konsumen yang efektif baik dalam hal penegakan hukumnya maupun sanksi akibat pelanggaran hukum tersebut. Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat krusial khususnya di masyarakat modern saat ini terutama di era ekonomi digital.



Konsep ekonomi digital merupakan konsep ekonomi yang menekankan seluruh kegiatan perekonomian melalui teknologi digital seperti kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI) baik dalam proses pembuatan produk maupun pendistribusian produk di masyarakat. Era ekonomi digital telah menghasilkan berbagai bentuk dan ragam barang dan/atau jasa yang banyak digunakan oleh konsumsi. Banyaknya variasi produk dan/atau jasa serta diikuti dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi menyebabkan luasnya ruang gerak dalam bertransaksi barang dan/atau jasa baik dalam skala nasional maupun internasional, produk dan/atau jasa yang ditawarkan pun sangat beragam sehingga banyak menarik konsumen untuk menggunakannya sebagai suatu kebutuhan.¹ Hal inilah yang mendorong diperlukannya suatu kebijakan yang mampu memberikan kepastian hukum bagi konsumen serta memberikan perlindungan hukum untuk mencegah terjadinya kerugian saat bertransaksi sehingga dalam menghadapi tantangan di era modern ini dapat berlangsung efektif dan memberikan keuntungan ekonomi bagi seluruh pihak yang berkaitan dalam kegiatan perekonomian.

Perlindungan konsumen ini juga diperlukan sebagai penyeimbang antara konsumen dengan pelaku usaha. Jika perlindungan konsumen tidak seimbang dapat mengakibatkan posisi konsumen berada pada posisi yang lemah karena konsumen sebagai pemakai barang atau jasa yang dapat berdampak langsung dari hasil produksi yang dihasilkan pelaku usaha, terutama jika suatu produk yang dihasilkan terbatas, pelaku usaha dapat memanfaatkan kesempatan dalam menyalahgunakan posisinya sebagai produsen dengan cara memonopoli produksi dan pemasaran produk di masyarakat yang akan sangat merugikan konsumen.²

Berdasarkan penjelasan masalah diatas, penulis ingin menelaah lebih dalam mengenai permasalahan tersebut dengan mengangkat dua rumusan masalah yakni Pertama, Bagaimana efektivitas hukum perlindungan konsumen dalam menghadapi tantangan ekonomi digital? Kedua, Bagaimana peran pemerintah dan pelaku usaha serta konsumen sendiri dalam meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen di era ekonomi digital?

PEMBAHASAN

Efektivitas Hukum Perlindungan Konsumen dalam Menghadapi Tantangan Ekonomi Digital

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan dampak yang signifikan di bidang perekonomian. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru atau yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital.³ Revolusi industri saat ini mendorong berbagai negara di dunia untuk terus berinovasi khususnya dalam ranah perekonomian digital. Tantangan yang dihadapi juga tidak mudah karena persaingan ekonomi di berbagai negara serta faktor keamanan penggunaan bagi konsumen juga menjadi salah satu tantangannya. Hal ini belum diikuti oleh regulasi dan dasar hukum yang masih belum mengikuti perkembangan zaman. Di Indonesia sendiri aturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang No 8 tahun 1999. Undang-undang ini disahkan pada tanggal 20 April 1999. Pembentukan Undang-

¹ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018, hal. 26

² *Ibid.*, hal. 15

³ Hanindy Mantra, Bagu. 2007. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam transaksi E-commerce*. Jurnal Reformasi Hukum Volume 3, hal. 2



Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibuat untuk melindungi kepentingan konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa dan juga sebagai wujud implementasi cita-cita bangsa yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia tahun 1945 yaitu menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakat.

Menurut Bagir Manan⁴ indeks keberhasilan suatu peraturan perundang-undangan tergantung pada penerapan dan penegakannya di masyarakat. Apabila penegakan hukum berjalan kurang baik dalam kenyataannya, peraturan undang-undang yang telah dibuat tidak akan memberikan pengaruh yang signifikan dan tidak tercapai tujuannya. Dengan kata lain, penegakan hukum adalah dinamisator peraturan perundang-undangan agar berjalan sesuai dengan tujuan dan cita-cita aturan itu sendiri. Untuk menilai apakah suatu aturan sudah mencapai efektif atau tidak adalah dengan melihat pelaksanaan dari aturan tersebut menghasilkan *output* maksimal dan *input* minimum atau singkatnya apabila aturan tersebut telah memberikan dampak dan telah dimanfaatkan maksimal oleh pranata hukum.

Kenyataannya, hukum perlindungan konsumen belum memberikan dampak yang signifikan dilihat dari beberapa kasus khususnya yang berkaitan dengan ekonomi digital. Kerugian konsumen masih sangat terlihat jelas karena jika diulas lebih mendalam mengenai undang-undang ini belum mengatur mengenai privasi data konsumen serta seringnya terjadi praktek penipuan dan monopoli online yang kerap terjadi di masyarakat khususnya masyarakat yang kurang memahami teknologi ataupun tergiur dengan potongan harga yang diberikan oleh pelaku usaha tanpa mencari tahu lebih dalam apakah transaksi jual beli ini resmi atau tidak. Di samping itu, kebijakan mengenai perlindungan konsumen masih belum mengikuti arus perkembangan zaman beberapa pasal masih mengatur mengenai transaksi jual beli yang dilakukan secara langsung antara penjual dan pembeli. Diperlukan suatu pembaharuan kebijakan serta sosialisasi agar masyarakat mengetahui keberadaan kebijakan mengenai perlindungan konsumen ini.

Peran Pemerintah dan Pelaku Usaha serta Konsumen dalam Meningkatkan Efektivitas Perlindungan Konsumen di Era Ekonomi Digital

Perlindungan konsumen merupakan ketentuan yang harus ada sehingga dalam mewujudkan perekonomian yang maju dan sehat terjadi keseimbangan dalam hal kepentingan baik kepentingan pemerintah, pelaku usaha dan konsumen. Dengan adanya perlindungan konsumen dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam bertransaksi khususnya di era ekonomi digital saat ini. Hal inilah yang membutuhkan campur tangan pemerintah selaku pembuat kebijakan dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan terhadap konsumen ini bisa melalui peningkatan standarisasi, pemberdayaan pelaku usaha dan konsumen, pengawasan produksi dan pengiriman barang dan/atau jasa yang beredar, tertib ukur serta pengendalian mutu barang dan/atau jasa. Disamping itu, pemerintah juga membuat suatu kebijakan yang membantu para konsumen dalam mencegah dan mengatasi terjadinya praktik pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha diatur dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-undang Republik Indonesia No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berisi asas dan tujuan dari undang-undang ini, hak dan kewajiban konsumen serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha selain itu terdapat pula

⁴ Bagir Manan, *Pembinaan Hukum Nasional*, disampaikan untuk kuliah umum di Fakultas Hukum Universitas Padjajaran kota Bandung pada tanggal 18 Agustus 1997, hal. 8



pengaturan mengenai lembaga-lembaga yang dibentuk untuk membantu dan mengawasi serta merespon dengan cepat segala hal yang berhubungan dengan perlindungan konsumen yang memiliki fungsi, tugas dan kewenangan yang berbeda pula. Lembaga perlindungan tersebut adalah Badan Pengawasan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan adanya ketiga lembaga tersebut dalam rangka penerapan hukum perlindungan konsumen dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketiga lembaga ini merupakan bentuk peran pemerintah dalam membantu secara langsung permasalahan-permasalahan konsumen dengan menerima keluhan atau pengaduan konsumen serta memperjuangkan hak-hak konsumen yang sebelumnya telah dirugikan oleh pelaku usaha. Selain itu, pada era ekonomi digital yang mengedepankan teknologi, pemerintah belum secara jelas mengatur mengenai aturan hukum tersebut, beberapa kasus yang ada saat ini dalam rangka upaya penyelesaiannya diperlukan penyidikan serta penyelidikan lebih dalam apakah kasus tersebut dapat diselesaikan menggunakan hukum perlindungan konsumen atau ternyata diperlukan undang-undang lain yang berkaitan dengan kasus tersebut.

Selain peran pemerintah, diperlukan pula peran dari kedua belah pihak baik pelaku usaha maupun konsumen yang saling terkait langsung satu sama lain. Hal ini dilakukan dengan cara mentaati aturan yang berlaku dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999. Selain itu, pelaku usaha diminta membuat suatu inovasi sebagai bentuk persaingan usaha sehat dengan pelaku usaha sejenis dengan menghadirkan teknologi yang mampu membantu masyarakat.

Selain itu dalam mendorong keefektifan hukum perlindungan konsumen, konsumen juga memiliki peran penting yang dalam hal ini adalah menjadi seorang konsumen yang melaksanakan kewajibannya sebagai konsumen salah satunya dengan membayar upah jasa dan/atau barang dengan nilai tukar yang sesuai dengan kesepakatan bersama antara konsumen dan pelaku usaha serta mengikuti petunjuk informasi dan prosedur penggunaan barang guna mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Selain itu, dalam upaya mencegah terjadinya kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen harus lebih pintar dalam memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan serta dapat memberikan masukan bagi pelaku usaha sebagai bentuk evaluasi terkait segi produk dan pelayanan mereka sehingga konsumen lainnya dapat menikmati produk dan layanan dengan baik dari pelaku usaha tersebut.

KESIMPULAN SARAN

Kesimpulan

Perlindungan konsumen merupakan prioritas yang harus diutamakan dalam upaya meningkatkan jual-beli masyarakat di era ekonomi digital saat ini. Pada era saat ini yang banyak menggunakan teknologi sebagai sarana baik dalam proses pembuatan maupun pendistribusian barang dan/atau jasa. Dengan adanya kebijakan perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk nyata bahwa kepentingan konsumen sangat diperhatikan serta hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Menurut beberapa pendapat ahli, indeks keberhasilan suatu peraturan perundang-undangan tergantung pada penerapan dan penegakannya di masyarakat. Apabila penegakan hukum berjalan



kurang baik dalam kenyataannya, peraturan undang-undang yang telah dibuat tidak akan memberikan pengaruh yang signifikan dan tidak tercapai tujuannya. Hal ini juga memerlukan peran dari pemerintah sebagai pembuat kebijakan dan penegak hukum yang mengetahui pelaksanaan kebijakan tersebut di masyarakat yang dalam hal ini dibentuk suatu lembaga seperti BPKN, LPKSM dan BPSK sebagai lembaga yang membantu menyelesaikan sengketa konsumen di masyarakat. Selain itu, dalam upaya peningkatan efektivitas perlindungan konsumen juga diperlukan peran langsung dari pelaku usaha sebagai produsen yang membuat dan mendistribusikan barangnya ke konsumen yang mana pelaku usaha harus memperhatikan barang dan/atau jasanya apakah memiliki tingkat risiko yang tinggi bagi konsumen atau tidak. Sama halnya dengan konsumen yang memiliki peran memberikan masukan bagi pelaku usaha dalam hal ini memberikan evaluasi terhadap penggunaan barang dan/atau jasa yang mereka gunakan bermanfaat atau malah merugikan mereka sebagai konsumen. Sehingga dalam upaya peningkatan efektivitas perlindungan konsumen dalam menghadapi tantangan di era ekonomi digital berjalan sesuai yang diharapkan dan perekonomian di masyarakat menjadi lebih sejahtera.

Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan adanya evaluasi serta pengawasan terhadap hukum perlindungan konsumen yang ada, apakah hukum perlindungan konsumen yang ada saat ini masih relevan atau diperlukan pembaharuan terutama di era ekonomi digital saat ini diperlukan kebijakan yang dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen karena maraknya terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta mendoakan saya sehingga proses penulisan ini berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018, hal. 15 dan hal. 26
- Hanindyo Mantra, Bagu. 2007. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam transaksi E-commerce*. Jurnal Reformasi Hukum Volume 3, hal. 2
- Bagir Manan, *Pembinaan Hukum Nasional*, disampaikan untuk kuliah umum di Fakultas Hukum Universitas Padjajaran kota Bandung pada tanggal 18 Agustus 1997, hal. 8
- Pratama, Din Eri, Rani Apriani, *Analisis Perlindungan Hukum Konsumen bagi Penonton Bola dalam Tragedi di Stadion Kanjuruhan*, *Supremasi Hukum* Volume 19 Nomor 1 Tahun 2023, hal. 1-15.
- Dwi Nurmahayani, N., & Keneng, I. (2016). *Bentuk Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam Memberikan Perlindungan terhadap Konsumen*. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, Volume 4 No. 3 hal 5
- Susila, G., & Sukerti, N. (2016). *Peranan Lembaga Perlindungan Konsumen terhadap Penjualan Obat-obatan melalui Internet*. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, Volume 4 No. 3 hal 3