

Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Kota Semarang

Deky Akhmad Maulana SE., SH., MH.

Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Prof Gayus Lumbuun Jakarta

dekymaulana80@gmail.com , decky_ahmad@stih-pgl.ac.id

ABSTRACT.

The rapid development of information technology and digital communication has significantly transformed trading activities, particularly through online buying and selling transactions. The increasing use of e-commerce platforms in Semarang City has provided convenience, efficiency, and wider access for consumers in fulfilling their daily needs. However, the growth of online transactions has also created various legal issues related to consumer protection, such as fraud, products not matching descriptions, delayed delivery, and misuse of personal data. This study aims to analyze the implementation of legal protection for consumers in online buying and selling transactions in Semarang City, identify the obstacles faced in its implementation, and examine dispute resolution efforts carried out by consumers and business actors. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of consumer legal protection has referred to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions. Nevertheless, the implementation has not yet been fully effective due to low public legal awareness, weak supervision of online business actors, limited digital literacy, and the complexity of dispute resolution mechanisms. Consumer dispute resolution is generally carried out through marketplace complaint features, mediation, refunds, and legal channels such as the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) and courts. Therefore, stronger supervision, public legal education, and improved digital transaction security are needed to optimize consumer protection in online transactions.

Keywords: *Consumer Protection; E-Commerce; Online Transactions; Legal Protection; Consumer Dispute*

ABSTRAK.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi digital telah membawa perubahan besar dalam aktivitas perdagangan, khususnya melalui transaksi jual beli online. Meningkatnya penggunaan platform e-commerce di Kota Semarang memberikan kemudahan, efisiensi, dan akses yang lebih luas bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, perkembangan transaksi online juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen, seperti penipuan online, barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, serta penyalahgunaan data pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengkaji upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen telah mengacu pada Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun demikian, implementasinya belum berjalan optimal karena rendahnya kesadaran hukum masyarakat, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha online, kurangnya literasi digital, serta kompleksitas mekanisme penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa konsumen umumnya dilakukan melalui fitur pengaduan marketplace, mediasi, pengembalian dana (*refund*), maupun jalur hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pengadilan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, edukasi hukum kepada masyarakat, serta peningkatan keamanan transaksi digital guna mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih efektif dalam transaksi online.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; E-Commerce; Transaksi Online; Perlindungan Hukum; Sengketa Konsumen

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang perdagangan dan kegiatan ekonomi digital. Kemajuan internet dan teknologi digital memungkinkan masyarakat melakukan transaksi jual beli secara cepat, mudah, dan efisien tanpa harus bertemu secara langsung antara penjual dan pembeli. Aktivitas perdagangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini bertransformasi menjadi perdagangan elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* melalui berbagai platform digital seperti marketplace, media sosial, aplikasi mobile, dan website perdagangan online. Kondisi ini menjadikan transaksi online sebagai bagian penting dalam kehidupan masyarakat modern, termasuk masyarakat di Kota Semarang (Kotler, P. and Keller 2016); (Wu et al. 2019).

Di Indonesia, perkembangan transaksi jual beli online mengalami peningkatan yang sangat pesat seiring meningkatnya jumlah pengguna internet dan smartphone. Fenomena ini didukung oleh kemudahan akses teknologi, perkembangan sistem pembayaran digital, layanan pengiriman barang yang semakin cepat, serta perubahan gaya hidup masyarakat yang mengutamakan efisiensi dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Menurut (Kotler, P. and Keller 2016), perkembangan teknologi digital telah mengubah perilaku konsumen dalam melakukan aktivitas konsumsi dan transaksi ekonomi sehingga perdagangan elektronik menjadi salah satu bentuk bisnis yang paling berkembang pada era digital saat ini. Selain itu, (Wu et al. 2019) menjelaskan bahwa *e-commerce* merupakan proses pembelian, penjualan, transfer, maupun pertukaran produk, jasa, dan informasi melalui jaringan komputer dan internet yang memberikan kemudahan serta efisiensi bagi pelaku usaha dan konsumen.

Kota Semarang sebagai salah satu kota metropolitan di Jawa Tengah memiliki tingkat aktivitas perdagangan digital yang cukup tinggi. Masyarakat Kota Semarang telah memanfaatkan berbagai platform *e-commerce* seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada sebagai sarana transaksi jual beli online. Aktivitas tersebut mencakup pembelian kebutuhan primer, fashion, elektronik, jasa transportasi online, hingga layanan makanan dan minuman berbasis digital. Tingginya aktivitas transaksi elektronik ini memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi digital di Kota

Semarang, namun di sisi lain juga menimbulkan berbagai persoalan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen (Sudarso 2020); (Laudon, K. C., & Traver 2020).

Transaksi jual beli online memang memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses produk, variasi barang yang lebih luas, harga yang lebih kompetitif, serta kemudahan dalam melakukan pembayaran secara digital. Akan tetapi, perkembangan transaksi elektronik juga menghadirkan berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen. Dalam praktiknya masih banyak ditemukan kasus barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman barang, kualitas produk yang tidak sesuai standar, penipuan online, pencurian data pribadi, penyalahgunaan identitas konsumen, hingga tidak adanya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen (Ilmu et al. 2019); (Intan nurrachmi 2016).

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa posisi konsumen dalam transaksi online cenderung lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Konsumen seringkali tidak memiliki akses informasi yang lengkap mengenai identitas penjual, kualitas barang, legalitas usaha, maupun mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi pelanggaran hak konsumen. Menurut teori perlindungan hukum yang dikemukakan oleh (Rahardjo 2016), hukum harus mampu memberikan pengayoman terhadap hak-hak masyarakat yang dirugikan agar tercipta keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online menjadi sangat penting untuk menjamin keamanan dan kepastian hukum dalam aktivitas perdagangan elektronik.

Perlindungan konsumen di Indonesia secara yuridis diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan informasi yang benar mengenai barang atau jasa yang digunakan. Selain itu, transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Peraturan tersebut memberikan legitimasi hukum terhadap transaksi elektronik dan mengatur tanggung jawab para pihak dalam sistem elektronik (Hadjon 2017); (Soekanto 2019).

Dalam Pasal 4 UUPK dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan jasa, hak atas kenyamanan dan keamanan, serta hak memperoleh kompensasi apabila mengalami kerugian. Sementara itu, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar mengenai produk, dan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Namun dalam praktiknya, implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online masih belum berjalan secara optimal (Sadipun and Kuntariati 2024); (Shidarta 2019).

Banyak konsumen yang belum memahami hak-haknya sebagai konsumen, kurangnya kesadaran hukum pelaku usaha, lemahnya pengawasan pemerintah terhadap perdagangan digital, serta kompleksitas penyelesaian sengketa elektronik menjadi faktor yang menghambat efektivitas perlindungan hukum dalam transaksi online. Selain itu, perkembangan teknologi digital yang sangat cepat seringkali tidak diimbangi dengan pembaruan regulasi hukum yang memadai sehingga

muncul berbagai celah hukum dalam praktik perdagangan elektronik. Menurut (Friedman et al. 2017), efektivitas hukum dipengaruhi oleh tiga unsur utama yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum. Dalam konteks transaksi online, ketiga unsur tersebut harus berjalan secara seimbang agar perlindungan hukum terhadap konsumen dapat terlaksana secara efektif.

Kota Semarang sebagai pusat perdagangan dan jasa di Jawa Tengah memiliki potensi yang cukup besar terhadap terjadinya sengketa konsumen dalam transaksi online. Tingginya aktivitas ekonomi digital di Kota Semarang menuntut adanya sistem perlindungan hukum yang mampu memberikan rasa aman bagi masyarakat sebagai konsumen. Oleh karena itu, penelitian mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik (Hairudinor and Barkatullah 2020); (Tribudi and Fuady 2018).

KAJIAN LITERATUR

Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan salah satu bentuk upaya negara dalam memberikan jaminan terhadap hak-hak masyarakat agar tercipta keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan hukum. Menurut (Rahardjo 2016), perlindungan hukum adalah pemberian pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain sehingga masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum bertujuan menciptakan ketertiban dan rasa aman dalam kehidupan masyarakat melalui penerapan norma hukum yang berlaku.

Dalam konteks transaksi jual beli online, perlindungan hukum menjadi sangat penting karena adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang dilakukan melalui media elektronik. Konsumen sebagai pihak yang menggunakan barang atau jasa seringkali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena keterbatasan informasi mengenai produk maupun identitas penjual. Oleh sebab itu, hukum harus mampu memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak mengalami kerugian dalam transaksi elektronik (Hadjon 2017); (Rahardjo 2016).

Menurut Philipus M. Hadjon (1987), perlindungan hukum dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hukum melalui pengaturan dan pengawasan, sedangkan perlindungan hukum represif dilakukan melalui penyelesaian sengketa dan pemberian sanksi terhadap pihak yang melanggar hukum. Dalam transaksi online, perlindungan preventif diwujudkan melalui pengaturan dalam UUPK dan UU ITE, sedangkan perlindungan represif dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan (Soekanto 2019); (Shidarta 2019).

Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut (Adnans and Nasution 2022)

perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan serta masalah antara konsumen dan pelaku usaha dalam penyediaan barang maupun jasa.

Perlindungan konsumen bertujuan meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi dirinya dari dampak negatif penggunaan barang dan jasa. Dalam UUPK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum ((Adnans and Nasution 2022).

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak memilih barang dan jasa, hak memperoleh informasi yang benar dan jujur, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak memperoleh advokasi dan penyelesaian sengketa, serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi (Anoraga 2021); (Susanto 2023).

Dalam transaksi online, perlindungan konsumen menjadi sangat penting karena konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembelian. Oleh sebab itu, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan jujur mengenai produk yang diperdagangkan melalui sistem elektronik (Hairudinor and Barkatullah 2020); (Tribudi and Fuady 2018).

Teori Transaksi Elektronik (*E-Commerce*)

E-commerce merupakan aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik dan internet. Menurut (Sudarso 2020) *E-commerce* adalah proses transaksi bisnis yang memungkinkan pembelian dan penjualan barang maupun jasa melalui jaringan internet. Perdagangan elektronik memberikan kemudahan bagi masyarakat karena transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus bertemu secara langsung.

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring meningkatnya penggunaan internet dan smartphone. Kehadiran marketplace digital memberikan peluang besar bagi pelaku usaha untuk memperluas pasar, namun di sisi lain juga meningkatkan risiko pelanggaran hak konsumen (Wu et al. 2019); (Muwardi et al. 2020).

Dalam UU ITE dijelaskan bahwa transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya. Dengan demikian, segala bentuk perjanjian dalam transaksi online memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional selama memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata (Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008); (Tribudi and Fuady 2018).

Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen merupakan segala sesuatu yang seharusnya diterima oleh konsumen dalam menggunakan barang dan jasa. Hak-hak konsumen dalam transaksi online meliputi hak memperoleh informasi yang benar mengenai produk, hak atas keamanan data pribadi, hak memperoleh barang sesuai perjanjian, dan hak mendapatkan kompensasi apabila mengalami kerugian (Nasution 2015); (Shidarta 2019).

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, seperti membaca petunjuk penggunaan barang, beritikad baik dalam melakukan transaksi, membayar sesuai harga yang disepakati, dan mengikuti mekanisme penyelesaian sengketa secara patut (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999); (Susanto 2023).

Dalam praktik transaksi online, pelanggaran hak konsumen sering terjadi akibat informasi produk yang tidak sesuai, penipuan digital, maupun tidak adanya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan dan penegakan hukum yang efektif untuk melindungi hak-hak konsumen (Sudarso 2020); (Friedman et al. 2017).

Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang diperdagangkan. Selain itu, pelaku usaha juga wajib menjamin kualitas barang dan memberikan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa (Lisarani et al. 2023).

Pasal 19 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, maupun kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan jasa yang diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999); (Hadjon 2017).

Dalam transaksi online, tanggung jawab pelaku usaha juga mencakup perlindungan data pribadi konsumen, keamanan sistem pembayaran elektronik, serta penyelesaian sengketa secara adil dan transparan (Turban, E., Pollard, C., & Wood 2021); (Laudon, K. C., & Traver 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang, termasuk bentuk perlindungan hukum yang diberikan, kendala yang dihadapi, serta upaya penyelesaian sengketa yang terjadi dalam praktik transaksi elektronik. Menurut (Moleong 2015), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti (Sugiyono 2020).

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Semarang, Jawa Tengah, dengan pertimbangan bahwa Kota Semarang merupakan salah satu pusat perdagangan dan jasa yang memiliki tingkat aktivitas transaksi jual beli online yang cukup tinggi. Selain itu, perkembangan penggunaan platform digital dan marketplace di Kota Semarang menunjukkan peningkatan yang signifikan sehingga berpotensi

menimbulkan berbagai permasalahan hukum terkait perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan beberapa informan yang dianggap memahami permasalahan penelitian, seperti konsumen yang pernah mengalami kerugian dalam transaksi online, pelaku usaha online, akademisi hukum, serta pihak yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online. Menurut (Creswell, J. W., & Creswell 2017), wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang efektif dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh pemahaman secara detail mengenai pengalaman dan pandangan informan.

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan mengumpulkan berbagai bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang berkaitan dengan penelitian. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Sementara itu, bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, artikel, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen lain yang relevan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber penunjang lainnya yang berkaitan dengan penelitian (Soekanto 2019).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati fenomena transaksi jual beli online dan berbagai permasalahan yang dialami konsumen dalam praktik perdagangan elektronik. Wawancara dilakukan kepada informan penelitian guna memperoleh data dan informasi secara langsung mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen, peraturan perundang-undangan, jurnal, dan data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian (Moleong 2015).

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan informasi yang relevan terkait perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang (Sugiyono 2020).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh di lapangan agar fokus pada permasalahan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti memahami hasil penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana 2019).

Untuk menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik triangulasi digunakan agar data yang diperoleh lebih valid, objektif, dan dapat dipercaya (Creswell, J. W., & Creswell 2017)

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang serta memberikan kontribusi dalam pengembangan hukum perlindungan konsumen dan transaksi elektronik di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Transaksi Jual Beli Online di Kota Semarang

Perkembangan transaksi jual beli online di Kota Semarang dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan. Kemajuan teknologi informasi, meningkatnya penggunaan internet, serta perkembangan aplikasi marketplace telah mengubah pola perilaku masyarakat dalam melakukan aktivitas perdagangan. Masyarakat yang sebelumnya lebih banyak melakukan transaksi secara konvensional kini mulai beralih menggunakan sistem perdagangan digital karena dianggap lebih praktis, cepat, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang serba instan.

Kota Semarang sebagai salah satu kota metropolitan dan pusat perdagangan di Jawa Tengah memiliki tingkat aktivitas ekonomi digital yang cukup tinggi. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya penggunaan platform marketplace seperti Tokopedia, Shopee, Lazada, serta media sosial berbasis perdagangan online seperti Instagram dan Facebook. Platform tersebut digunakan masyarakat untuk melakukan transaksi berbagai kebutuhan seperti pakaian, makanan, perlengkapan rumah tangga, produk elektronik, kosmetik, hingga jasa berbasis digital.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada konsumen di Kota Semarang, sebagian besar responden menyatakan bahwa transaksi online memberikan banyak keuntungan dibandingkan transaksi konvensional. Keuntungan tersebut antara lain kemudahan akses produk, efisiensi waktu, harga yang lebih murah, banyaknya variasi produk, sistem pembayaran digital yang mudah, serta layanan pengiriman yang cepat. Selain itu, berbagai promo seperti gratis ongkos kirim, cashback, dan diskon dari marketplace juga menjadi faktor utama meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan transaksi online.

Namun demikian, peningkatan aktivitas transaksi elektronik juga diikuti dengan meningkatnya berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen dalam transaksi online. Berdasarkan hasil penelitian, masih banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi produk, keterlambatan pengiriman, produk rusak, penipuan online, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perkembangan perdagangan digital di Kota Semarang belum sepenuhnya diimbangi dengan implementasi perlindungan hukum yang optimal terhadap konsumen.

Tabel 1. Jenis Permasalahan Konsumen dalam Transaksi Online di Kota Semarang

No	Jenis Permasalahan	Jumlah Responden
1	Barang tidak sesuai deskripsi	12
2	Keterlambatan pengiriman	9
3	Barang rusak/cacat	7
4	Penipuan online	5
5	Kesulitan pengembalian dana	4

Sumber: Hasil Wawancara Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa permasalahan yang paling dominan dialami konsumen adalah barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi produk yang ditampilkan pada marketplace. Permasalahan tersebut menunjukkan masih rendahnya tanggung jawab sebagian pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen. Selain itu, masih ditemukan pelaku usaha yang menggunakan foto produk tidak sesuai kondisi sebenarnya demi menarik minat pembeli. Praktik tersebut tentunya bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain barang yang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman juga menjadi keluhan yang cukup sering dialami konsumen. Hal ini biasanya terjadi akibat keterlambatan proses pengiriman oleh jasa ekspedisi maupun keterlambatan pelaku usaha dalam memproses pesanan. Kondisi tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen, terutama apabila barang yang dibeli merupakan kebutuhan mendesak.

Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online

Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang pada dasarnya telah mengacu pada berbagai ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Kedua peraturan tersebut memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan atas hak-haknya dalam transaksi elektronik.

Dalam praktiknya, implementasi perlindungan hukum dilakukan melalui beberapa bentuk, antara lain pemberian hak informasi kepada konsumen, perlindungan keamanan transaksi elektronik, jaminan pengembalian dana (*refund*), layanan pengaduan konsumen, serta mekanisme

penyelesaian sengketa melalui marketplace maupun jalur hukum. Marketplace memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen melalui fitur pengaduan, sistem penilaian toko, ulasan produk, dan fasilitas pengembalian barang. Kehadiran fitur-fitur tersebut memberikan rasa aman bagi konsumen dalam melakukan transaksi online.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen telah mengetahui adanya hak perlindungan hukum dalam transaksi elektronik, namun tingkat pemahaman mereka terhadap prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa masih relatif rendah. Banyak konsumen yang belum memahami langkah-langkah hukum yang dapat dilakukan apabila mengalami kerugian dalam transaksi online. Sebagian besar konsumen hanya mengandalkan penyelesaian melalui marketplace dan enggan melanjutkan proses hukum karena dianggap rumit serta membutuhkan waktu yang lama.

Tabel 2. Tingkat Pemahaman Konsumen terhadap Perlindungan Hukum

No	Tingkat Pemahaman	Jumlah Responden
1	Sangat memahami	4
2	Memahami	8
3	Kurang memahami	10
4	Tidak memahami	3

Sumber: Data Primer Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas konsumen masih kurang memahami perlindungan hukum dalam transaksi elektronik. Dari total responden, sebagian besar berada pada kategori “kurang memahami”. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesadaran hukum masyarakat terhadap hak-hak konsumen masih relatif rendah. Rendahnya pemahaman tersebut menyebabkan banyak konsumen tidak mengetahui mekanisme pengaduan, prosedur penyelesaian sengketa, maupun hak kompensasi yang seharusnya mereka peroleh ketika mengalami kerugian.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelaku usaha online pada umumnya telah mengetahui kewajiban mereka untuk memberikan informasi produk secara jelas dan bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan pelaku usaha yang belum menjalankan kewajiban tersebut secara optimal. Beberapa pelaku usaha hanya berorientasi pada keuntungan tanpa memperhatikan kualitas produk dan kepuasan konsumen.

Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen juga dilakukan melalui pengawasan pemerintah terhadap perdagangan elektronik. Akan tetapi, pengawasan tersebut masih belum berjalan secara maksimal karena jumlah transaksi online yang sangat besar dan banyaknya pelaku usaha online yang tidak memiliki identitas usaha yang jelas. Hal ini menyebabkan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan digital menjadi lebih sulit dibandingkan perdagangan konvensional.

Kendala Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian, terdapat berbagai kendala dalam implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang. Kendala tersebut berasal dari faktor konsumen, pelaku usaha, maupun lemahnya pengawasan pemerintah terhadap aktivitas perdagangan digital.

Salah satu kendala utama adalah rendahnya kesadaran hukum masyarakat mengenai hak dan kewajiban konsumen. Banyak konsumen yang belum memahami isi UUPK maupun hak-hak yang dimiliki dalam transaksi elektronik. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen seringkali tidak melakukan pengaduan ketika mengalami kerugian karena tidak mengetahui prosedur hukum yang harus ditempuh.

Selain itu, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi faktor penyebab meningkatnya kasus penipuan online. Sebagian konsumen masih mudah tergiur oleh harga murah tanpa memperhatikan reputasi toko, identitas penjual, maupun ulasan produk. Akibatnya, konsumen rentan menjadi korban penipuan digital.

Tabel 3. Kendala Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Online

No	Kendala	Keterangan
1	Rendahnya kesadaran hukum konsumen	Konsumen kurang memahami hak-haknya
2	Lemahnya pengawasan	Banyak penjual online anonim
3	Kurangnya edukasi digital	Konsumen mudah tertipu
4	Penyelesaian sengketa rumit	Membutuhkan waktu dan biaya
5	Penyalahgunaan data pribadi	Keamanan data belum optimal

Sumber: Hasil Analisis Penelitian, 2026

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa rendahnya kesadaran hukum konsumen menjadi kendala utama dalam implementasi perlindungan hukum. Selain itu, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha online juga menjadi permasalahan serius. Banyak pelaku usaha online yang menggunakan identitas palsu atau tidak mencantumkan alamat usaha yang jelas sehingga menyulitkan konsumen dalam melakukan tuntutan hukum apabila terjadi kerugian.

Kendala lainnya adalah proses penyelesaian sengketa yang dianggap rumit, membutuhkan biaya, dan memerlukan waktu yang cukup lama. Hal tersebut menyebabkan sebagian besar konsumen memilih untuk tidak melanjutkan proses hukum meskipun mengalami kerugian. Selain itu, keamanan data pribadi konsumen juga masih menjadi permasalahan penting dalam transaksi online karena masih terdapat kasus penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Perkembangan teknologi digital yang sangat cepat juga menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen. Regulasi yang ada seringkali belum mampu mengakomodasi berbagai bentuk kejahatan digital baru dalam transaksi elektronik sehingga diperlukan pembaruan regulasi hukum yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Online

Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi online di Kota Semarang dilakukan melalui beberapa mekanisme, yaitu penyelesaian secara langsung antara konsumen dan pelaku usaha, penyelesaian melalui marketplace, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun melalui jalur litigasi di pengadilan.

Sebagian besar konsumen lebih memilih menyelesaikan sengketa melalui fitur pengaduan pada marketplace karena dianggap lebih praktis dan cepat. Marketplace biasanya memberikan fasilitas pengembalian dana (*refund*), pengembalian barang (*return*), serta mediasi antara konsumen dan pelaku usaha. Sistem rekening bersama (*escrow*) yang digunakan marketplace juga memberikan perlindungan kepada konsumen agar dana tidak langsung diterima penjual sebelum barang diterima pembeli dengan baik.

Namun demikian, apabila penyelesaian melalui marketplace tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada BPSK maupun menempuh jalur hukum melalui pengadilan. Akan tetapi, berdasarkan hasil penelitian masih sedikit konsumen yang menggunakan jalur hukum formal karena prosesnya dianggap memerlukan biaya dan waktu yang cukup besar.

Gambar 1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Online



Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2026

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi konsumen, pelaku usaha, maupun pengawasan pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi hukum dan literasi digital kepada masyarakat, penguatan regulasi

perlindungan konsumen, peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha online, serta optimalisasi peran marketplace dalam memberikan perlindungan kepada konsumen agar tercipta sistem perdagangan digital yang aman, adil, dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa perkembangan transaksi elektronik telah memberikan dampak yang sangat besar terhadap perubahan pola perdagangan masyarakat. Kemudahan akses internet, penggunaan marketplace, serta perkembangan sistem pembayaran digital mendorong masyarakat Kota Semarang semakin aktif melakukan transaksi jual beli online. Transaksi online dinilai lebih praktis, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern secara cepat dan mudah.

Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online pada dasarnya telah memiliki landasan hukum yang cukup jelas melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Peraturan tersebut memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta hak mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian dalam transaksi elektronik. Selain itu, marketplace juga memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen melalui fitur pengaduan, sistem ulasan, pengembalian barang, dan pengembalian dana (*refund*).

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen di Kota Semarang masih belum berjalan secara optimal. Masih ditemukan berbagai permasalahan seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, produk rusak, penipuan online, serta penyalahgunaan data pribadi konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik masih sering dilanggar oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Selain itu, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha online, serta kompleksitas penyelesaian sengketa menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen. Sebagian besar konsumen juga lebih memilih menyelesaikan sengketa melalui marketplace dibandingkan jalur hukum formal karena proses litigasi dianggap membutuhkan waktu, biaya, dan prosedur yang cukup rumit.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang masih memerlukan penguatan baik dari sisi regulasi, pengawasan, edukasi hukum masyarakat, maupun tanggung jawab pelaku usaha agar tercipta sistem perdagangan digital yang aman, adil, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kota Semarang. Pemerintah diharapkan dapat memperkuat pengawasan terhadap aktivitas perdagangan elektronik, khususnya terhadap pelaku usaha online yang tidak memiliki identitas usaha yang jelas. Selain itu, pemerintah juga perlu melakukan pembaruan regulasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital dan berbagai bentuk kejahatan siber dalam transaksi elektronik.

Pelaku usaha online diharapkan dapat meningkatkan tanggung jawab dan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya dengan memberikan informasi produk secara jelas, jujur, dan transparan kepada konsumen. Pelaku usaha juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan transaksi, serta memberikan penyelesaian yang cepat dan adil apabila terjadi kerugian pada konsumen.

Masyarakat sebagai konsumen juga diharapkan lebih meningkatkan kesadaran hukum dan literasi digital agar lebih teliti dalam melakukan transaksi online. Konsumen perlu memahami hak dan kewajibannya, memperhatikan reputasi toko online, membaca ulasan produk, serta menjaga keamanan data pribadi agar terhindar dari berbagai bentuk penipuan digital.

Selain itu, marketplace diharapkan terus meningkatkan sistem keamanan transaksi elektronik, memperkuat verifikasi identitas penjual, serta mengoptimalkan layanan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen agar perlindungan terhadap konsumen dapat berjalan lebih efektif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai perlindungan data pribadi konsumen, efektivitas penyelesaian sengketa digital, serta peran teknologi dalam meningkatkan keamanan transaksi elektronik di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnans, A. A., & Nasution, P. A. K. (2022). Proaktif dan pola pikir pada perilaku inovatif pengusaha industri kreatif di masa pandemi COVID-19.
- Anoraga, P. (2021). Analisis keberdayaan konsumen di Kota X. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 87–94. <https://doi.org/10.35829/magisma.v9i1.140>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Friedman, M. A., Fernandez, M., Backer, L. C., Dickey, R. W., Bernstein, J., Schrank, K., Kibler, S., Stephan, W., Gribble, M. O., Bienfang, P., Bowen, R. E., Degrasse, S., Quintana, H. A. F., Loeffler, C. R., Weisman, R., Blythe, D., Berdalet, E., Ayyar, R., Clarkson-Townsend, D., . . . Fleming, L. E. (2017). An updated review of ciguatera fish poisoning: Clinical, epidemiological, environmental, and public health management. *Marine Drugs*, 15(3).
- Hadjon, P. M. (2017). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Bina Ilmu.
- Hairudinor, & Barkatullah, A. H. (2020). Implications of enviropreneurial orientation for garments brands in Indonesia: Can suitability be achieved through green marketing, eco-labeling and

- green washing strategies? *Journal of Security and Sustainability Issues*, 10, 179–193.
[https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.Oct\(13\)](https://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.Oct(13))
- Intan Nurrachmi. (2016). *Kewirausahaan: Pola pikir, pengetahuan dan pendidikan*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2020). *E-commerce: Business, technology, society*.
- Lisarani, V., Bander, S., Pradita, D. A., Setiawan, A., Pohan, R., Musa, M., Putro, S., Abduh, I., Rosnani, Sukarman, Mukin, M., Nasution, Z., Maryati, I., Natu, N., Yulianto, A., & Pakpahan, O. (2023). *Statistik dasar: Teori & kajian praktis*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2015). *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Karya.
- Muwardi, D., Saide, S., Indrajit, R. E., Iqbal, M., Astuti, E. S., & Herzavina, H. (2020). Intangible resources and institution performance: The concern of intellectual capital, employee performance, job satisfaction, and its impact on organization performance. *International Journal of Innovation Management*, 24(5). <https://doi.org/10.1142/S1363919621500092>
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen mutu terpadu (Total quality management)*. Ghalia Indonesia.
- Rahardjo, S. (2016). *Ilmu hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Sadipun, W. V., & Kuntariati, U. (2024). Strategi bauran pemasaran online travel agent Stay in Bali di platform online Airbnb. *JABK: Jurnal Analisis Bisnis dan Kewirausahaan*, 1(1), 9–28.
- Shidarta. (2019). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Soekanto, S. (2019). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.
- Sudarso, A. (2020). *Konsep e-bisnis* (Vol. 1).
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Susanto, H. (2023). Keterkaitan manajemen risiko dan keberlanjutan koperasi. *Journal of Cooperative Management*.
- Tribudi, A., & Fuady, W. (2018). Analisis pengaruh kepuasan kerja, masa kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT Swakarya Insan Mandiri Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 25(44), 103–114.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2021). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability* (12th ed.). Wiley.
- Wu, W., Wang, H., Zheng, C., & Wu, Y. J. (2019). Effect of narcissism, psychopathy, and Machiavellianism on entrepreneurial intention—The mediating of entrepreneurial self-efficacy. *Frontiers in Psychology*, 10, Article 360. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00360>