

# URGENSI PERLINDUNGAN KONSUMEN BERBASIS TEKNOLOGI DIGITAL (*THE URGENCE OF CONSUMER PROTECTION BASED ON DIGITAL TECHNOLOGY*)

Wilma Silalahi<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia & Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara  
Surel: [wilmasilalahi@fh.untar.ac.id](mailto:wilmasilalahi@fh.untar.ac.id)

## ABSTRACT

Utilization of information technology has crossed national boundaries. In the era of digital technology, there are more opportunities to interact and even do business with various communities or business actors in various countries with a global reach without any face-to-face meetings. Along with the development and progress of business/trade based on digital technology, it cannot be separated from positive and negative impacts. This paper uses the normative method of analysis or also called doctrinal research. With many consumers affected by losses caused by business actors who are dishonest in explaining the condition of the goods being traded, special attention needs to be paid to consumer protection in digital technology-based transactions in accordance with consumer developments and needs in order to create legal certainty. For this reason, it is very important that consumer protection arrangements are better regulated and have more legal certainty.

**Keywords:** *globalization, standard clause, consumer, businessmen, digital technology.*

## ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi telah melintasi batas-batas negara. Di era teknologi digital, semakin terbuka kesempatan berinteraksi bahkan berbisnis dengan berbagai masyarakat ataupun pelaku usaha di berbagai negara dengan jangkauan secara global tanpa adanya tatap muka. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan bisnis/perdagangan berbasis teknologi digital, tidak dapat dilepaskan berdampak positif maupun dampak negatif. Tulisan ini menggunakan metode normatif analisis atau disebut juga penelitian doktrinal. Dengan banyaknya konsumen yang terdampak kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha yang tidak jujur dalam menjelaskan kondisi barang yang diperdagangkan, perlu mendapat perhatian khusus terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi berbasis teknologi digital sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan konsumen agar tercipta kepastian hukum. Untuk itu, pengaturan perlindungan konsumen sangat penting diatur lebih baik dan lebih berkepastian hukum.

**Kata kunci:** globalisasi, klausula baku, konsumen, pelaku usaha, teknologi digital.

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi dan perdagangan bebas (Aristeus, 2017: 209-230) saat ini didukung oleh kemajuan (Maharsi, 2000: 128) dan perkembangan teknologi telekomunikasi dan informatika (Misbahruddin, 2014: 2) yang begitu cepat dan modern. Melalui kemajuan globalisasi informasi, Indonesia sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia (Damanik, 2012: 73-82). Hal ini dapat mengakibatkan perubahan tata cara dan aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang, salah satunya berkaitan dengan arus keluar masuknya (disebut juga 'transaksi') barang dan/atau jasa (Sakti dkk., 2015: 62-77). Proses dan pergerakan arus keluar masuknya barang dan/atau jasa (Sakti dkk., 2015: 62-77) dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, yang dilakukan baik dalam negeri sendiri maupun melintasi batas-batas suatu negara.

Keadaan ini dapat memberikan manfaat bagi konsumen (Kuahaty, 2021: 64) guna terpenuhinya kebutuhan akan barang dan/atau jasa (Sakti dkk., 2015: 62-77), yang dimudahkan terpenuhi dan dimudahkan secara bebas dalam memilih aneka produk dan mutu dari barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen (Quintarti, 2020: 859). Selain itu, juga dapat memberikan manfaat bagi pelaku usaha dalam memasarkan produk barang dan/atau jasa usahanya (Febriyantoro, 2018: 62-76). Oleh karena itu, di era teknologi digital ini, pengaruh positif yang dapat dirasakan, antara lain, semakin terbuka kesempatan berinteraksi bahkan berbisnis dengan berbagai masyarakat ataupun pelaku bisnis di berbagai negara dengan jangkauan secara global

tanpa adanya tatap muka yang dilakukan antara pebisnis dengan konsumen yang berada dalam jarak yang cukup jauh, baik karena perbedaan daerah maupun perbedaan secara geografis atau berbeda negara.

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan bisnis/perdagangan berbasis teknologi digital, tidak terlepas dari dampak/pengaruh positif dan dampak/pengaruh negatif. Dampak/pengaruh positif, antara lain dapat dilihat dengan adanya kemudahan akses informasi dan komunikasi yang didapatkan. Sementara, dampak/pengaruh negatifnya, dapat berpengaruh terhadap peluang terjadinya penyalahgunaan informasi menjadi lebih mudah/cepat. Melalui bisnis berbasis teknologi digital, dimungkinkan konsumen membeli barang dari luar wilayahnya atau bahkan dari luar wilayah Indonesia tanpa terlebih dahulu melihat atau memeriksa kondisi barang. Untuk itu, terhadap pelaku usaha, diharapkan dapat menguraikan spesifikasi produk secara jelas dan jujur, guna menghindari terjadinya masalah. Hal inilah yang dapat menimbulkan resiko kecurangan yang dilakukan oleh pebisnis/pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen/pemesan (Novita, 2021: 47). Padahal, di dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843 (UU 11/2008) sudah diatur dengan jelas bahwa pelaku bisnis yang menawarkan produk melalui sistem elektronik/berbasis teknologi harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar (secara jujur) berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Selain itu, terhadap pelaku usaha, resiko terjadinya pesanan fiktif oleh oknum pengguna/konsumen yang tidak bertanggung jawab juga dapat terjadi (Wijaya, 2021: 120-129). Dengan demikian, kesejajaran kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha seharusnya sama. Namun dalam praktiknya, konsumen tidak mempunyai pilihan lain selain mengikuti aturan yang diberikan oleh pelaku bisnis (Syamsudin, 2018: 102). Pelaku usaha hanya mencantumkan klausula baku, tidak ada ruang untuk melakukan tawar menawar. Hal ini mengakibatkan, kedudukan antara pelaku bisnis dan pengguna/konsumen menjadi tidak seimbang/berat sebelah (Nugraha, 2015: 93). Pada beberapa aplikasi, mengharuskan konsumen untuk mengizinkan akses terhadap data yang terdapat pada ponsel konsumen sebelum menggunakan beberapa aplikasi data apa saja yang akan diakses pelaku usaha yang cenderung tidak jelas. Misalnya, pada beberapa aplikasi pinjaman *online*, kreditur dapat mengakses daftar kontak milik debitur. Data tersebut kemudian digunakan sebagai sarana penagihan hutang ketika debitur yang bersangkutan tidak mampu melunasi hutangnya. Penagihan hutang yang seharusnya dilakukan kepada pihak yang bersangkutan langsung, namun akibat pelaku usaha dapat mengakses data-data konsumen, sehingga penagihan hutang dilakukan kepada pihak yang namanya tercantum pada daftar kontak si debitur (Novita, 2021: 47). Hal ini bukan saja menjadi beban pikiran debitur bagaimana untuk melunasi hutangnya, tapi juga dapat menimbulkan pencemaran nama yang dialami oleh debitur.

Dengan demikian, dipandang perlu untuk pencantuman klausula baku oleh pelaku bisnis. Hal ini merupakan proteksi kepada konsumen dalam melakukan transaksi berbasis teknologi digital. Selain itu, pencantuman klausula baku merupakan hal yang dilarang dan dimungkinkan batal demi hukum apabila tidak mengikut kaidah yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Klausula baku dimaksud sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 (selanjutnya disebut UU 8/1999), antara lain:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;

- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Pemanfaatan dan perkembangan teknologi informasi dalam perdagangan dan pertumbuhan perekonomian seharusnya dilakukan secara aman dan tertangani dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Aziz, 2012: 35-50). Hal ini guna mencegah penyalahgunaan dan pemanfaatan yang dimanfaatkan oleh oknum atau pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk didesain permasalahan yang menarik pada tulisan ini, yaitu bagaimana urgensi perlindungan konsumen berbasis teknologi digital? Isu ini menjadi menarik, mengingat di era globalisasi, usaha bisnis menggunakan teknologi digital semakin berkembang, karena diberikan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa tatap muka, baik dilaksanakan dalam suatu wilayah, beda wilayah, bahkan beda negara. Sehingga dipandang perlu untuk memberikan rasa kepastian hukum dan kenyamanan baik kepada konsumen maupun kepada pelaku bisnis.

## 2. METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan pendekatan normatif dengan paradigma *post-positivisme*, bahwa guna terciptanya perlindungan hukum terhadap konsumen, diperlukan upaya yang berkepastian hukum dari negara dalam upaya penanganannya. Selain itu, perlu diketahui pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen berbasis teknologi digital. Tulisan ini menggunakan metode yuridis normatif atau menurut Wignjosebroto adalah penelitian doktrinal (Soekanto dan Mamudji, 1985: 15), yaitu tulisan yang menggunakan legis positivis, bahwa hukum identik dengan norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga atau pejabat yang berwenang. Selain itu dalam konsepsi ini, hukum dipandang sebagai suatu sistem normatif yang bersifat otonom, tertutup, dan terlepas dari kehidupan masyarakat. Satjipto Rahardjo menyatakan bahwa perspektif ini gunanya adalah untuk melihat hukum sebagai suatu peraturan yang abstrak, yaitu sesuatu yang dapat dibicarakan sebagai subyek tersendiri, terlepas dari kaitannya dengan hal-hal di luar peraturan yang mengaturnya. Selain itu, pemusatannya akan membawa pada metode yang normatif dan sesuai dengan pembahasannya yang analisis, sehingga metode ini disebut juga sebagai metode normatif analisis (Soekanto dan Mamudji, 1985: 15).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembangunan ekonomi nasional merupakan salah satu program guna memajukan kesejahteraan umum yang berkeadilan, dilaksanakan melalui sistem demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, prinsip efisiensi berkeadilan, prinsip berkelanjutan, prinsip berwawasan lingkungan, prinsip kemandirian, serta bagaimana menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional sebagaimana diamanatkan Pancasila dan UUD 1945. Pembangunan ekonomi nasional bertujuan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan umum dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pembangunan ekonomi nasional dapat menjadi pelopor dalam pembangunan

perekonomian nasional guna memberikan daya dukung dalam meningkatkan produksi, menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan ekspor dan devisa, pemeratakan pendapatan, serta memperkuat daya saing produk dalam negeri demi kepentingan nasional guna tercapainya tujuan negara, yaitu masyarakat adil dan makmur sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Penjelasan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512 (selanjutnya disebut UU 7/2014).

Lebih lanjut, pembangunan ekonomi nasional merupakan perwujudan ekonomi nasional yang mampu tumbuh dengan stabil dan berkelanjutan, menciptakan kesempatan kerja yang luas dan seimbang di semua sektor perekonomian, serta memberikan kesejahteraan secara adil merata bagi seluruh masyarakat Indonesia. Program pembangunan ekonomi nasional ini harus dapat dilaksanakan secara transparan dan akuntabel yang berpedoman pada prinsip demokrasi ekonomi. Pembangunan ekonomi nasional ini didukung oleh perkembangan teknologi informasi melalui pertumbuhan ekonomi digital dan informasi elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Hal ini sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400 (selanjutnya disebut PP 71/2019). Inilah yang dikenal dengan perdagangan melalui sistem elektronik. Bisnis melalui sistem elektronik ini memungkinkan setiap pihak dapat melakukan aktivitas dan transaksi bisnisnya melalui sistem komunikasi elektronik. Dengan demikian, tujuan sistem komunikasi elektronik adalah untuk melaksanakan kegiatan bisnis secara legal, jujur, dengan dilandasi prinsip persaingan usaha yang sehat serta menghargai dan melindungi hak-hak konsumen. Bisnis dengan sistem elektronik ini harus memenuhi aspek kewajiban perdagangan dan keterbukaan informasi baik unsur subyektif maupun obyektif, guna semakin berkepastian hukum dalam transaksi elektronik, baik sebelum terjadinya transaksi, pelaksanaan transaksi, dan pasca transaksi sebagaimana Penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420 (selanjutnya disebut PP 80/2019). Dengan demikian, bisnis melalui sistem elektronik adalah bisnis yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat elektronik dan prosedur elektronik yang berteknologi (Pasal 1 angka 2 PP 80/2019).

Di era globalisasi, aktivitas masyarakat mengikuti perkembangan sistem teknologi. Dengan sistem teknologi yang semakin canggih, segala aspek, termasuk bisnisnya membutuhkan perdagangan melalui sistem teknologi demi mempercepat dan mempelancar berjalannya bisnis/perdagangannya. Para pelaku usaha, dalam berbisnis, tidak hanya pebisnis di dalam negeri, tetapi juga hingga ke luar negeri dengan satu atau bahkan beberapa negara. Oleh karena itu, para pelaku usaha demi kelancaran usahanya, menjalankan usaha/perdagangannya melalui sistem teknologi. Terjadinya perdagangan melalui sistem teknologi ini dikarenakan para pebisnis dan pengguna/konsumen tidak perlu saling berhadapan dalam melakukan transaksi (jual beli), mereka dapat melakukannya di lokasi yang berbeda. Akibat proses transaksi (jual beli) tersebut, antara pebisnis dan pengguna/konsumen terdapat hubungan hukum, sebagaimana yang diatur dalam KUHPperdata.

Pasal 1457 KUHPperdata menyatakan bahwa, "Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dengan pihak lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan". Dalam Pasal 1458 KUHPperdata menyatakan, "Jual beli itu dianggap terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelah orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar". Dalam Buku III KUHPperdata menyatakan bahwa, "Jual beli merupakan perjanjian konsensual yaitu sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat mengenai barang dan

harganya, hak-hak dan kewajiban para pihak sudah terjadi sejak adanya kata sepakat meskipun harga belum dibayar dan barang belum diserahkan”.

Dengan berlangsungnya jual beli antara pelaku usaha dan konsumen, point yang perlu mendapat perhatian dan perlindungan dalam transaksi teknologi digital adalah hak dan jaminan terhadap kerahasiaan data pribadi para pihak yang meliputi data pribadi pelaku usaha dan konsumen. Padahal jaminan kerahasiaan data pribadi tersebut sangat penting demi keamanan dan kenyamanan para pihak, antara lain guna menghindari perbuatan curang berupa penyalahgunaan data pribadi maupun jual beli data pribadi untuk kepentingan salah satu pihak (Simanullang, 2017: 122). Selain itu, dalam suatu perjanjian jual beli berbasis teknologi digital, pihak pelaku usaha tidak boleh menyebarkan berita bohong (*hoax*) dan menyesatkan yang dapat mendapangkan kerugian bagi konsumen (Ratnawati, 2021: 90-104). Termasuk juga membagi/menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasar atas suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA) (Pasal 28 UU 11/2008). Terhadap ketentuan ini, siapapun yang melakukan perbuatan sebagaimana disebutkan di atas, dapat dijatuhi hukuman pidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) (Pasal 45 ayat (2) UU 11/2008).

Untuk dapat membuktikan bilamana terjadi sengketa antara pebisnis dan konsumen berbasis teknologi digital, informasi secara elektronik dan dokumen serta hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah karena merupakan perluasan alat bukti yang telah diatur dengan Hukum Acara Perdata, dengan syarat bahwa informasi maupun dokumen tersebut menggunakan sistem elektronik yang telah ditentukan dalam UU 11/2008 dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348 (selanjutnya disebut PP 82/2012). Selain itu, dalam UU 7/2014, diatur terkait dengan bisnis jual beli secara digital, yang diberlakukan serta wajib dipatuhi oleh pihak-pihak dalam setiap transaksi jual beli secara digital yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam negeri maupun luar negeri dengan target pasar masyarakat Indonesia [Pasal 45 ayat (2) UU 11/2008]. Dalam Pasal 65 UU 7/2014, mengharuskan pelaku usaha dalam jual beli dengan menggunakan teknologi digital, untuk menyediakan data dan informasi secara lengkap dan benar guna mempermudah penelusuran legalitas transaksi.

Terkait dengan penggunaan teknologi digital, baik terhadap konsumen atau masyarakat maupun terhadap pelaku usaha. Hukum hadir untuk memberi perlindungan kepada warga negara. Menurut Sacipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah bagaimana memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum (Rahardjo, 2000: 53). Sedangkan menurut Phillipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan resprensif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah agar bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi. Sementara, perlindungan resprensif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan (Rahardjo, 2000: 53).

Selanjutnya, menurut Erna Priliasari, perlindungan hukum merupakan cerminan dari bekerjanya fungsi hukum guna mewujudkan tujuan hukum yaitu berkeadilan, berkemanfaatan, dan berkepastian hukum. Perlindungan hukum merupakan segala upaya yang diberikan terhadap subyek hukum sesuai dengan aturan hukum baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan keadilan (Priliasari, 2019: 14-15). Sehingga, perlindungan hukum adalah salah satu kewajiban negara sebagai pemenuhan hak warga negaranya guna mendapatkan kepastian hukum di berkehidupan berbangsa dan bernegara.

Untuk itu, guna memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dan masyarakat dalam bidang pelayanan/jasa keuangan elektronik atau yang disebut juga dengan *financial technology* (*fintech*), pemerintah memberikan perhatian khusus. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253 (UU 21/2011), perlindungan hukum terhadap konsumen dan masyarakat, dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang. Sehingga, yang menjadi sasaran dibentuknya OJK ini sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 UU 21/2011 adalah supaya keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:

- a. terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
- c. mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Sementara, yang menjadi fungsi OJK adalah menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan (Pasal 5 UU 21/2011). Lebih lanjut, yang menjadi kewenangan OJK adalah melaksanakan peran terkait pengaturan dan pengawasan terhadap (Pasal 6 UU 21/2011):

- a. kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b. kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c. kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Dengan demikian, OJK merupakan salah satu lembaga independen yang hadir guna memberikan perlindungan kepada konsumen/masyarakat (Pamungkas, 2021: 19-40). Oleh karena itu, perlindungan konsumen merupakan wewenang yang mutlak diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan mendagangkan barangnya, misalnya, adanya ketidaksamaan jenis, ukuran, kualitas, maupun kondisi barang yang diterima konsumen dengan apa yang dijelaskan pelaku usaha dalam keterangan barang. Namun kenyataannya, banyak konsumen yang mengalami kerugian diakibatkan oleh pelaku usaha yang curang dalam menjelaskan kondisi barang, keterangan terkait kondisi barang ditulis sangat baik, namun setelah diterima oleh konsumen, barang yang diterima dalam kondisi maupun ukuran tidak sesuai dengan keterangan (Novita, 2021: 47).

Dengan demikian, dalam melakukan transaksi perlu diperhatikan, yang menjadi hak konsumen menurut ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagai berikut (Pasal 4 UU 8/1999):

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara yang menjadi kewajiban konsumen sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 5 UU 8/1999 sebagai berikut:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sehingga terhadap konsumen, wajib untuk mengikuti petunjuk, pedoman, dan kesepakatan dalam melakukan suatu bisnis. Sementara yang menjadi hak pebisnis/pelaku usaha sebagai berikut (Pasal 6 UU 8/1999):

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan selanjutnya/lainnya.

Selain yang menjadi hak pelaku usaha, pelaku usaha juga mempunyai kewajiban yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan, sebagai berikut (Pasal 7 UU 8/1999):

- a. mempunyai itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan demikian, agar tercipta suatu kondisi yang kondusif dan sesuai dengan tujuan dan prinsip dalam melaksanakan bisnis/perdagangan berbasis teknologi digital sebagaimana yang diatur oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sangat perlu diperhatikan dan diatur secara jelas, lugas, transparan, dan jujur hal-hal apa saja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen serta apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha. Selain itu, khusus terkait dengan bisnis yang berbasis teknologi digital, beberapa hal yang mendapat perhatian dan perlu penanganan lebih lanjut, antara lain (Novita, 2021: 54-55):

1. Negara/Pemerintah kurang responsif dalam mengikuti perubahan dan perkembangan teknologi, yaitu bagaimana melihat bahwa belum adanya perubahan terhadap peraturan perundang-undangan terkait dengan UU Perlindungan Konsumen sejak tahun 1999, yang mana UU Perlindungan Konsumen yang ada, berlaku sebelum munculnya era digitalisasi, sehingga UU Perlindungan Konsumen belum secara teknis mengatur ketentuan terkait perlindungan konsumen dalam melakukan jual beli berbasis teknologi digital, begitu pula dengan UU ITE dan peraturan lainnya belum secara teknis mengatur terkait perlindungan konsumen ketika melakukan transaksi menggunakan media digital (Nugrahaningsih, 2017: 30-32).
2. Substansi hukum. Regulasi yang dapat menjadi dasar hukum perlindungan konsumen dalam transaksi digital belum mengatur hal-hal teknis. Misal, dalam kasus jual beli berbasis

teknologi digital, dimana pembeli menerima barang yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan pelaku usaha, sehingga menimbulkan kerugian pada pihak konsumen. Meskipun pelaku usaha memberi garansi untuk penukaran barang, namun kerugian tetap saja terjadi pada pihak konsumen mengingat pada beberapa kasus, ongkos kirim penukaran barang tetap dibebankan pada pembeli (Nugrahaningsih, 2017: 30-32).

3. Kultur atau budaya dari pelaku usaha maupun konsumen serta pemerintah. Dalam jual beli melalui transaksi teknologi digital, konsumen maupun pelaku usaha cenderung belum memahami hak dan kewajiban masing-masing, begitu pula terkait dengan hal yang dilarang bagi pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Misal, pemasangan klausula baku yang dilarang, letak dan bentuknya sulit terlihat dan tidak dapat dibaca secara jelas oleh konsumen. Dalam praktik, beberapa pelaku usaha mencantumkan klausula baku dengan tulisan yang lebih kecil dan diletakkan di pojok pada bagian bawah keterangan barang sehingga konsumen cenderung tidak menyadari adanya klausula tersebut.

Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi berbasis teknologi digital perlu perhatian khusus searah dengan perkembangan dan kebutuhan konsumen. Sehingga, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen yakni upaya-upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (Pasal 1 UU 8/1999). Perlindungan konsumen ini dilaksanakan dengan berlandaskan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan, serta kepastian hukum (Pasal 2 UU 8/1999). Lebih lanjut, pengamanan terhadap konsumen bertujuan untuk (Pasal 3 UU 8/1999):

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dan pebisnis/pelaku usaha, sudah diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
5. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
6. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan;
7. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor XVI/MPR/1998 tentang Politik Ekonomi Dalam Rangka Demokrasi Ekonomi;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik;



11. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 324, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6005.

#### 4. KESIMPULAN

Perlindungan konsumen berbasis teknologi digital sangat urgen diatur guna kepastian hukum. Kondisi ini disebabkan karena peraturan perundang-undangan yang ada belum mengatur secara tegas hal tersebut. Perkembangan teknologi digital yang semakin canggih serta kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, dipandang perlu pengaturan lebih tegas terhadap pelaku usaha dan juga khususnya terhadap konsumen. Dengan demikian, pembuat legislasi perlu memasukkan terkait perlindungan konsumen berbasis teknologi digital dalam prolegnas.

#### REFERENSI

- Aristeus, Syprianus. (2017). Globalisasi, Perdagangan Bebas, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *De Jure: Jurnal Penelitian Hukum*, 17 (2), 209-230.
- Aziz, Azwar. (19 Maret 2012). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis Pos. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 10 (1), 35-50.
- Febriyantoro, Mohamad Trio dan Arisandi, Debby. (Desember 2018). Pemanfaatan *Digital Marketing* Bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Pada Era Masyarakat Ekonomi Asean. *JMD: Jurnal Manajemen Dewantara*, 1 (2), 62-76.
- Damanik, Florida Nirma Sanny. (April 2012). Menjadi Masyarakat Informasi. *STMIK Mikroskil*, 13 (1), 73-82.
- Kuahaty, Sarah Selfina, Berlianty, Teng, Pesulima, Theresia Louize, dan Balik, Agustina. (September 2021). Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah. *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian hukum*, 1 (2), 63.
- Maharsi, Sri. (2000). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 2 (2), 128.
- Misbaharuddin, A. (Juni 2014). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh Rumah Tangga Untuk Kehidupan Sehari-hari. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 18 (1), 2.
- Novita, Yustina Dhian dan Santoso, Budi. (2021). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis *Digital*. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3 (1), 47. DOI: <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>.
- Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis *Online*. *Jurnal Serambi Hukum*, 11 (01), 30-32.
- Nugraha, Rifan Adi, Muktar, Jamaluddin, & Ardianto, Hardika Fajar. (2015). Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online*. *Jurnal Serambi Hukum*, 08 (02), 93.
- Pamungkas, Fajar Tri dan Zulfikar, Ahmad Arif. (Maret 2021). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Mengawal Adanya *Fraud* dalam Bisnis Investasi dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam. *JPHK: Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan*, 2 (1), 19-40.
- Prihasari, Erna. (2019). Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Dalam Transaksi Pinjaman *Online* (*The Urgency of Personal Protection in Peer to Peer Lending*). *Majalah Hukum Nasional*, 2, 14-15.
- Quintarti, Maria alberta Liza. (September 2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Makanan Yang Tidak Memenuhi Standar Mutu Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999. *JIP: Jurnal Inovasi Penelitian*, 1 (4), 859.
- Rahardjo, Satjipto. (2000). Ilmu Hukum. PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

- Ratnawati, Erna Tri Rusmala Ratnawati. (Februari 2021). Perlindungan Hukum Bagi Korban Yang Dirugikan Akibat Penyebaran Berita Bohong. *Pranata Hukum*, 3 (1), 90-104.
- Sakti, Muthia, R., Dwi Aryanti, dan W., Yuliana Yuli. (Juni 2015). Perlindungan Konsumen Terhadap Beredarnya Makanan Yang Tidak Bersertifikat Halal. *Jurnal Yuridis*, 2 (1), 62-77.
- Simanullang, Helldya N. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce*. *Melayunesia Law*, 1 (1), 122.
- Soekanto, Soerjono dan Mamudji, Sri. (1985). Penelitian Hukum Normatif. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Sunggono, Bambang. (1997). Metodologi Penelitian Hukum. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Syamsudin, M. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen atas Penerapan klausula Baku. *Jurnal Yudisial*, 11 (1), 102.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- , Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- , Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHPidana).
- , Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- , Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
- , Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253.
- , Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512.
- , Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor XVI/MPR/1998 tentang Politik Ekonomi Dalam Rangka Demokrasi Ekonomi.
- , Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348.
- , Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.
- , Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.
- , Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 324, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6005.
- Wijaya, Putu Mahendra dan Sukihana, Ida Ayu. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Mitra Gojek Atas Tindakan Konsumen Yang Melakukan Orderan Fiktif *Go-Shop*. *Jurnal Kertha Negara*, 9 (2), 120-129