

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di Era Digital

Jose Louis Christianto Pasaribu¹ August P Silaen²

Universitas HKBP Nommensen Medan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia^{1,2}

Email: joselouischristianto.pasaribu@student.uhn.ac.id¹

Abstract

With the rapid progress of technology, especially the development of the internet in Indonesia, it turns out that there are many negative effects that target and disturb internet surfers. To do business and transactions via the internet, you need to understand, be serious, and have unique desires. One of the parties to an agreement often has to face difficult conditions and in the end, the contact or agreement that has been agreed upon does not work or be carried out well as expected. Difficult events can be caused by unintentional factors or mistakes. Default is a condition or situation that can be committed by one of the parties or parties to an agreement. In general, it can be said that the contents of the agreement are not implemented properly or are not in accordance with what was agreed upon from the start. plunging directly into buying and selling transactions online or electronically (e-commerce) is something that is rarely done, but has become a lifestyle and trend in the modern era, but also needs attention. Among these, including what can later be called a form of default in online sales and purchase contracts, has many forms, and we sometimes don't realize this. For example, delaying payment, not paying, or sending goods but they are not suitable.

Keywords: Protection, Law, Consumer, Transaction, Buy and Sell

Abstrak

Dengan pesatnya kemajuan teknologi, khususnya perkembangan internet di Indonesia, ternyata ada banyak efek negatif yang mengincar dan mengganggu para peselancar internet. Untuk melakukan bisnis dan transaksi melalui media internet, Anda perlu memahami, menjadi serius, dan keinginan unik. Salah satu pihak dalam suatu perjanjian seringkali harus menghadapi kondisi yang kesulitan dan pada akhirnya, kontak atau perjanjian yang telah disepakati tidak berjalan atau dijalankan dengan baik seperti yang diharapkan seharusnya. Kejadian sulit dapat disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak disengaja maupun kesalahan Wanprestasi adalah suatu keadaan atau situasi yang dapat dilakukan oleh salah satu pihak atau para pihak dalam suatu perjanjian. Secara umum, dapat dikatakan bahwa isi perjanjian tidak dijalankan dengan baik atau tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dari awal. terjun langsung ke jual beli bertransaksi secara online atau secara elektronik (e-commerce) adalah sesuatu yang jarang dilakukan, tetapi sudah menjadi gaya hidup dan trend di era modern, tetapi juga perlu diperhatikan. Di antaranya termasuk yang nantinya dapat disebut sebagai bentuk wanprestasi dalam kontrak jual beli online mempunyai banyak bentuk, dan kita kadang-kadang tidak menyadari hal itu. Misalnya, menunda pembayaran, tidak membayar, atau mengirim barang tetapi tidak sesuai.

Kata Kunci: Perlindungan, Hukum, Konsumen, Transaksi, Jual Beli



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya teknologi informasi dan sistem transaksi elektronik, industri teknologi Informasi berkembang menjadi sektor yang unggul. Selain menawarkan kemudahan dan produktivitas waktu, teknologi informasi menawarkan keuntungan tambahan, misalnya untuk memperluas pangsa pasar global tanpa perlu mengirim atau mengunjungi orang ke negara lain untuk menjualnya. Menurut Hamamah, F., & Soekarno, D. P. (2021) teknologi ini telah membuat pekerjaan lebih mudah sehari-hari, misalnya di dunia perdagangan, di mana

seseorang melakukan transaksi Perusahaan pembeli tidak perlu melihat direktur dengan penjual seperti dalam pasar tradisional, kecuali secara eksklusif melalui alat elektronik yang terhubung secara online, atau internet, yang saat ini digunakan oleh dunia bisnis dikenal. Ada dua model utama: bisnis dan konvensional yang berkaitan dengan prinsip dan tata cara konvensional, yang dikenal dengan bisnis konvensional atau klasik, dan perusahaan kontemporer yang tetap modern. Masing-masing model bisnis memiliki karakteristik tertentu, masalah, konsekuensi hukum, dan solusi yang unik. Jual beli yang dilakukan melalui media elektronik dan dikenal sebagai kontrak penjualan secara elektronik, berdasarkan sumber hukum yang ditemukan di Indonesia, kontrak jual beli harus memiliki sejumlah klausula yang tekstual, yaitu dalam bentuk undang-undang atau perjanjian secara tertulis, jelas, dan benar, baik dalam bentuk akta asli dan akta yang dibuat oleh orang lain.

Hal ini akan membuat pelaksanaan lebih mudah. Kontrak jual beli yang menggabungkan hak dan kewajiban dari mereka yang melakukannya. Sistem hukum yang berlaku saat ini tidak memperhitungkan dampak dari penggunaan internet. Meskipun Perusahaan kontemporer yang bersifat kontemporer telah terkena dampak menggunakan internet. Perubahan model yang paling canggih muncul atau sistem transaksi yang sangat penting untuk bisnis kreatif dan inovatif mengikuti kemajuan (kemajuan teknologi tinggi) dalam bidang informasi dan komunikasi. Kemajuan teknologi kontemporer dan terbukanya jaringan data internasional yang total transparan, yang ditunjukkan dengan lahirnya internet, cybernet, atau istilah wide web, juga dikenal sebagai sebuah teknologi yang memungkinkan perubahan internet mengirimkan data dengan cepat. Dengan teknologi internet seperti ini, tindakan manusia (prilaku manusia), interaksi manusia (interaksi antar manusia), dan hubungan manusia (hubungan interpersonal) mengalami transformasi yang cukup signifikan terutama dalam hubungan bisnis atau perusahaan). Bisnis teknologi informasi jenis ini dikenal sebagai bisnis elektronik atau bisnis online.

Sebagai bagian dari ebusiness (bisnis yang dilakukan dengan) menggunakan transmisi elektronik, oleh ahli dan pelaku bisnis berusaha untuk membuat definisinya berdasarkan istilah e-commerce (bisnis online). E-commerce umumnya dapat didefinisikan sebagai segalanya bentuk transaksi bisnis atau perdagangan barang atau jasa (perdagangan barang dan jasa) dengan menggunakan sarana digital Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. (2016). Sebagian besar kontrak jual beli elektronik ini menggunakan sistem hukum yang mengacu pada norma atau kaidah yang berlaku di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, berdasarkan ketentuan yang terkandung dalam hukum jual beli yang sesuai ada beberapa hal yang sangat penting selama proses jual beli, yaitu tentang hak dan tanggung jawab pelakunya dalam memenuhi syarat kontrak jual beli yang ditegaskan ketika ada kesepakatan jual beli untuk mendukung keabsahan pembuktian perjanjian pembelian tertulis. Menggunakan internet sebagai media perdagangan memiliki beberapa keuntungan, antara lain Wulandari, Y. S. (2018):

1. Manfaat bagi pembeli:
 - a. Mengurangi harga jual barang;
 - b. Meningkatkan keunggulan penjual;
 - c. Meningkatkan efisiensi pembeli;
 - d. Peningkatan dalam manajemen data;
 - e. Mengurangi waktu dan biaya pengadaan produk;
 - f. Manajemen inventaris yang lebih baik.
2. Keuntungan untuk pembeli:
 - a. Menentukan target konsumen dan definisi pasar yang diperbarui;
 - b. Pengelolaan dana yang lebih baik;

- c. Meningkatkan peluang ikut serta dalam pengadaan barang atau komoditas (tender);
- d. Meningkatkan produktivitas;
- e. Peluang untuk memulai proses pembayaran untuk barang yang dipesan;
- f. Menurunkan biaya promosi.

Menurut Ikhsan, V. A. (2022) dengan sistem e-commerce ini, seorang penjual langsung berhadapan dengan konsumen (pembeli/pengguna), dalam suatu transaksi dagang. Salah satunya cara untuk melakukan transaksi adalah melalui surat menyurat melalui telekopi, email, dan lain. Pembayaran mungkin dilakukan melalui internet juga. Data message (pesan data) yang mengandung kejadian (kontrak dan perjanjian) dapat menyampaikan oleh salah satu dari sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pihak lain (penerima, pengirim) secara direktif atau melalui mediator (perantara) melalui layanan elektronik seperti internet, ekstranet, email, dll. Dalam bukunya yang berjudul, Bajaj menyatakan E-commerce: Puncak bisnis menyebutkan beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari e-commerce ini, antara lain:

1. Menghemat waktu;
2. Mencegah kesalahan pengetikan dan sebagai akibatnya karena sudah siap model yang tidak pernah ditulis ulang; dan
3. Karena waktu kerja dapat dimanfaatkan seefektif mungkin, sehingga sangat memungkinkan untuk memperoleh lebih banyak informasi tentang perusahaannya sehingga meningkatkan efisiensi dan efektifitas bisnis atau usaha.

Dengan internet, perekonomian global memasuki era baru yang lebih populer dengan istilah ekonomi digital atau ekonomi digital. Keberadaannya diidentifikasi dengan semakin banyak aktivitas ekonomi yang menggunakan internet sebagai alat untuk berkomunikasi. Perdagangan, misalnya, menjadi lebih banyak bergantung pada perdagangan elektronik atau perdagangan elektronik (bisnis online) sebagai alat perjanjian. E-commerce, yang berbasis teknologi canggih, telah mengubah cara perdagangan tradisional di mana hubungan antara konsumen dan bisnis yang sebelum ini terjadi secara langsung dalam interaksi yang tidak direktur. E-commerce telah mengalami perubahan konsep bisnis klasik dengan mengembangkan model-model interaksi yang terjadi antara produsen dan konsumen-konsumen dalam dunia maya. Sistemnya perdagangan yang digunakan dalam toko online dimaksudkan untuk menandatangani secara digital. Penandatanganan dalam bentuk elektronik ini dirancang sejak pembelian, evaluasi dan pengiriman Segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang disebut e-commerce atau layanan melalui penggunaan media elektronik. Efek dari keberadaan internet sebagai hasil dari perkembangan teknologi perkembangan di bidang teknologi informasi di satu sisi, telah mengubah perilaku pelanggan menjadi lebih cerdas dan selektif dalam memilih barang yang akan dipilihnya. Kemajuan ini memberikan efek positif dalam mempermudah pemasaran produk yang memungkinkan memotong biaya dan waktu.

Sebaliknya, karena kedua belah pihak tidak pernah bertemu secara langsung, kemungkinan munculnya bentuk kekeliruan atau kecurangan menjadi perhatian penting yang diperlukan penanganan yang lebih baik. efek negatif dari e-commerce secara keseluruhan cenderung menguntungkan pelanggan Hendryan, D., Ganiarta, L., & Aryani, G. (2024). Termasuk dalam hal yang relevan dengan barang yang diminta tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, bersama dengan barang lain yang tidak sesuai dengan perjanjian sebelum ini. ilustrasi kasus saat belanja barang melalui internet, tetapi item yang dibeli tidak sebanding dengan yang ditunjukkan dalam gambar iklan yang ditunjukkan. Apakah itu termasuk dalam

hak-hak konsumen? Apakah itu mungkin meminta penjual untuk membayar kembali atau mengganti barang yang telah dibeli. Akibatnya, makalah ini akan membahas bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya untuk pelanggan dalam menghadapi kenyataan dari apa yang terjadi modern dan kontemporer di era modern yakni transaksi penjualan elektronik berdasarkan ketentuan peraturan hukum yang seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Proteksi Konsumen (UUPK).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan dan pengaturan hukum bagi para konsumen?
2. Bagaimana Efektivitas Lembaga Terkait dalam Penegakan dan Penyelesaian Sengketa?

METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data, yakni Penelitian Kepustakaan (*library research*). Sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini maka pengumpulan data akan dilakukan melalui Penelitian Kepustakaan, dikumpulkan melalui penelitian literatur, yakni dengan mempelajari ketentuan Perundang-undangan tentang Transaksi Jual Beli Online dan Peraturan Perundang-undangan lain yang relevan dengan materi penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Para Konsumen

Sebelum memasuki rincian ketentuan UUPK, akan berguna untuk mengetahui tentang beberapa istilah yang akrab dengan klien. Klien yang dibicarakan di sini ialah semua orang yang menggunakan barang atau jasa untuk kebutuhan seseorang, keluarga atau rumah, daripada untuk memproduksi barang dan jasa tambahan atau mengembalikannya, adanya transaksi antara pelanggan dan mana artinya proses perpindahan kepemilikan atau penikmatan produk atau layanan dari penyedia jasa atau barang layanannya kepada pelanggan. Hak konsumen termasuk hak untuk memilih produk dan/atau jasa dan menerima barang dan/atau layanan tersebut memenuhi persyaratan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan; hak untuk mengetahui yang jujur, jelas, dan benar tentang kondisi barang dan jaminan dan/atau jasa; hak untuk menerima ganti rugi, kompensasi, dan/atau pengganti dalam kasus di mana barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan dengan kontrak atau tidak sebagaimana harus; dan sebagainya Rahadian Irhamil, A. D. (2022). Ada banyak kasus yang muncul terkait dengan proses transaksi, terutama masalah keamanan e-commerce ini pasti sangat merugikan pelanggan, meskipun jaminan keamanan transaksi online sangat dibutuhkan untuk menumbuhkan keyakinan kliennya. Pengabaian terhadap ini akan menghasilkan perubahan terhadap filosofi efisiensi internal dalam transaksi online ke arah ketidakpastian yang akan menghalangi upaya untuk membangun pranata e-commerce. masalah hukum dan pemecahan yang sudah disebutkan di atas sebenarnya dimaksudkan untuk melindungi konsumen. Dalam transaksi elektronik masalah keamanan adalah masalah signifikan dengan penggunaan media elektronik, terutama melalui internet, tanpa jaminan keamanan, maka bisnis akan tidak mau memanfaatkan media ini untuk tujuan garansi keamanan ini, yang penting menjaga fokus adalah masalah tempat perusahaan berlokasi, sehingga apabila ada sengketa hukum, jelas hukum perusahaan yang menjual barangnya melalui media elektronik.

Dalam hal ini, masalah izin, organisasi, dan pendaftaran bisnis sebanding dengan bisnis pada umumnya, tunduk pada undang-undang di tempat mana bisnis didaftarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen berlaku di seluruh negara. Perlindungan Konsumen, tetapi Undang-Undang perlindungan konsumen khusus ini tidak mengantisipasi

perubahan teknologi informasi yang ada di dalamnya. Pada skala global, telah dibuat kebijakan internasional yang secara khusus sesuai untuk memberikan perlindungan kepada pelanggan dalam transaksi elektronik. Walaupun tidak dirancang khusus untuk melindungi pelanggan dari transaksi e-commerce, seperti yang disebutkan sebelumnya, PBB tepatnya komisi yang bertanggung jawab atas hukum perdagangan UNCITRAL telah mencapai kesepakatan global. Model Undang-Undang tentang Perdagangan Elektronik dengan Resolusi 51/162 menetapkan bahwa kemajuan menuju kointegrasi dan unifikasi hukum perdagangan internasional untuk tujuan kepentingan semua pihak, khususnya pihak-pihak dalam negara berkembang.

Perundang-undangan beberapa negara di seluruh dunia mengatur transaksi elektronisasi ini antara lain Filipina dengan Undang-Undang Nomor 8792. Dengan menyetujui Directive 2000/31/EC on Certain Legal Aspects, Uni Eropa of Information Society Services, khususnya bisnis elektronik, di pasar domestik atau rekomendasi tentang Perdagangan Elektronik oleh The Parlamenter Eropa dan Komite pada 8 Juni 2000, Singapura juga dengan Act of Electronic Transactions of 1998, Australia dengan Bill 1999 tentang Transaksi Elektronik, serta Amerika Serikat dan Malaysia. Khususnya Singapura dan Australia telah menggunakan model ini. Sejalan dengan rekomendasi dalam Peraturan Model UNCITRAL tentang Elektronik Koperasi. Namun, peraturan UNCITRAL Model on Electronic Commerce, serta hukum yang diterapkan di beberapa negara tidak secara khusus disebutkan tentang pelanggaran hukum terhadap pelanggan. Substansi yang diatur secara tidak langsung dalam peraturan mempertahankan para pihak yang melakukan transaksi elektronik, juga dikenal sebagai e-commerce. Dengan kata lain, pelanggan yang menggunakan elektronik dalam transaksi perusahaannya dapat melindungi pada peraturan ini. Dalam skala nasional, Indonesia telah menetapkan undang-undang yang memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce. Perlindungan hak harta benda intelektual seperti paten, hak cipta, dan merek termasuk mengesahkan undang-undang tentang perlindungan Konsumen pada tingkat nasional upaya di tingkat nasional untuk memberikan perlindungan konsumen sebenarnya ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pelanggan. Selain itu, penjelasan undang-undang tersebut menjelaskan perdagangan bebas dan globalisasi yang didukung oleh kemajuan dalam teknologi informatika dan telekomunikasi telah memudahkan arus transaksi barang dan/atau layanan yang melintasi batas geografis negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan berbeda dari produksi eksternal negara maupun produksi domestik. Tujuan keamanan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 undang-undang yang memberikan perlindungan kepada konsumen ini adalah Wardani, M. R., Priyono, J., & Wisnaeni, F. (2020):

1. Meningkatkan kesadaran, kapasitas, dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri sendiri.
2. Meningkatkan martabat dan harga diri klien dengan cara menghindari ekses negatif pemakaian jasa dan barang
3. Meningkatkan pemberdayaan masyarakat konsumen memilih, mengidentifikasi, dan menuntut hak-hak konsumen.
4. Membangun sistem perlindungan konsumen yang mengandung komponen kepastian dan keterbukaan hukum informasi dan akses ke mendapatkan data
5. Meningkatkan kesadaran para pelaku upaya untuk menekankan pentingnya perlindungan pelanggan sehingga tumbuh dalam kejujuran dan bertanggung jawab dan berupaya.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang memastikan bahwa produk dapat diproduksi terus menerus dan/atau layanan, kesejahteraan, kenyamanan, keamanan dan perlindungan klien.

Selain itu, perlu dicatat bahwa komponen utama yang menjadi kelemahan pelanggan adalah tingkat kesadaran pelanggan akan hak-haknya tetap rendah, yang terutama disebabkan oleh pendidikan yang tidak memadai konsumen. Selain ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pada dasarnya tataran tertentu untuk menjaga keamanan pelanggan. Selain itu, dalam hal ini, KUHP dapat menggunakan hukum pidana. Sebenarnya, ada satu lagi hukum pidana yang tersedia pranata hukum yang memiliki kemampuan untuk melindungi konsumen yang melakukan transaksi e-commerce, yaitu dengan polis. dari apa yang ditunjukkan di atas, sehingga jelas bahwa untuk melindungi terhadap konsumen, terutama mereka yang melakukan bisnis dengan menggunakan teknologi elektronik, atau e-commerce, maka sangat penting untuk legislatif yang mengatur hal ini sangat tinggi. Hal ini disebabkan oleh peraturan yang sudah ada, terutama yang mengatur melindungi konsumen belum kebutuhan tersebut. Ciri-ciri unik dalam teknologi memfasilitasi sistem perdagangan elektronik terselama tdalam hukum Perlindungan Konsumen. Karena itu Peraturan hukum harus dibuat mengenai Cyberlaw mencakup e-commerce sehingga hak konsumen sebagai pengguna teknologi elektronik yang berpartisipasi dalam proses perdagangan terutama untuk melakukan dan kemungkinan untuk menjamin keamanan transaksi e-commerce.

Dalam Pasal 7 UUPK menetapkan tanggung jawab pelaku usaha, termasuk memberikan informasi yang jujur, jelas, dan benar tentang kondisi barang dan jaminan dan/atau pekerjaan serta memberikan penjelasan penggunaan, penyempurnaan dan pemeliharaan; membayar, penggantian dan/atau kompensasi jika barang dan jasa yang diakui atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian, dan sebagainya Pramono, S. B., & Kurniati, G. (2023). Lebih tegas lagi, Pasal 8 UUPK melarang bisnis untuk menjual barang atau jasa yang tidak memenuhi janji yang disebutkan dalam label, label, keterangan, iklan, atau iklan distribusi barang dan/atau jasa tertulis dalam pasal tersebut, ketidaksesuaian dalam spesifikasi produk yang anda peroleh dari barang terlihat di iklan atau foto penawaran barang adalah bentuknya pelanggaran atau larangan terhadap pelaku upaya untuk memperdagangkan material. Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau pengganti jika item dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan dengan kontrak atau tidak sebagaimana harus. Namun, bisnis itu sendiri menurut Pasal 7 huruf g UU PK menyatakan bahwa mengembalikan, mengganti dan/atau penggantian jika produk dan layanan yang diberikan atau digunakan dengan cara yang tidak sesuai dengan perjanjian. Jika perusahaan tidak memenuhi kewajibannya, Pelaku bisnis mungkin dipidana. Menurut Pasal 62 UUPK, yang bunyinya: "Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)."

Efektivitas Lembaga Terkait dalam Penegakan dan Penyelesaian Sengketa

Dalam hal transaksi jual beli barang, lembaga terkait seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), dan Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memainkan peran penting dalam penegakan hukum dan penyelesaian sengketa. Di internet di Indonesia. Lembaga-lembaga ini menjadi sangat penting untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen. dan penyelesaian perselisihan Indonesia. sebagai organisasi yang bertanggung jawab atas Salah satu organisasi yang paling penting untuk melindungi Konsumen adalah BPSK memiliki otoritas untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan bisnis dalam transaksi jual beli barang melalui internet. BPSK telah meningkatkan kinerjanya dengan meningkatkan kapasitas mediator, mempercepat

penyelesaian sengketa, dan menyediakan keputusan yang adil. Tetapi ada beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi efektifitas BPSK, seperti keterlambatan penyelesaian sengketa dan tingkat kesadaran yang rendah konsumen dalam menggunakan mekanisme yang tersedia untuk penyelesaian sengketa. KPPU tambahan memiliki peran yang signifikan dalam penegakan hukum yang berkaitan dengan persaingan bisnis dalam transaksi jual beli barang melalui internet.

KPPU bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengawasi praktik bisnis yang tidak sehat, seperti monopoli, kartel, dan praktik berharga predatori dalam industri e-commerce. Dalam melakukan tugasnya, KPPU berusaha meningkatkan kinerjanya dengan melakukan investigasi dan memberikan sanksi terhadap pelaku usaha yang bersalah. Yang telah terbukti melanggar persyaratan persaingan bisnis. Namun, efektivitas KPPU masih perlu ditingkatkan, terutama untuk meningkatkan kapasitas dan pencegahan pelanggaran usaha yang lebih efektif. Polisi juga terlibat dalam penegakan hukum yang berlaku untuk transaksi jual beli barang yang dilakukan secara online di Indonesia. Polri berupaya meningkatkan kinerjanya melalui penindakan penipuan, kejahatan siber, dan pelanggaran hukum lainnya yang berkaitan dengan transaksi online. Tindakan seperti meningkatkan pemahaman personel tentang kejahatan cyber, kerja sama dengan lembaga terkait, dan penyelesaian cepat laporan kriminal dalam transaksi jual beli barang melalui internet.

Namun, kendala seperti keterbatasan sumber daya dan kesulitan dalam menangani kejahatan siber dapat memengaruhi kinerja penegakan hukum Polri. Untuk meningkatkan kinerja lembaga terkait dan jumlah tindakan dapat diambil. Pertama dan terpenting, kerjasama antara lembaga terkait harus diperkuat melalui komunikasi yang efektif dan komunikasi informasi. Kedua, meningkatkan kapasitas lembaga terkait, baik melalui peningkatan pendidikan dan pelatihan, atau dengan menambah jumlah staf yang berkualitas. Ketiga, konsumen harus lebih sadar akan hak-hak mereka dan sistem penyelesaian sengketa yang tersedia. Kampanye publik dan pendidikan harus dilakukan untuk meningkatkan kesadaran pelanggan. Terakhir, evaluasi harus dilakukan terhadap peraturan dan peraturan saat ini, dan meningkatkan daya tanggap dan kejelasannya terhadap pertumbuhan transaksi jual beli barang melalui internet yang terus meningkat Putra, I. P. E. S., Budiarta, I. N. P., & Karma, N. M. S. (2019).

Peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen

BPSK adalah lembaga penting untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam transaksi jual beli barang di internet di Indonesia. BPSK memiliki otoritas untuk menyelesaikan perselisihan antara pengusaha dan konsumen dengan tujuan mencapai keadilan dan kepuasan bagi kedua belah pihak. Dalam diskusi ini, kami akan menilai fungsi BPSK dalam litigasi konsumen peran utama BPSK dalam penyelesaian sengketa BPSK memberikan kesempatan kepada konsumen untuk bertindak sebagai mediator atau penengah konsumen dan pelaku usaha untuk membahas masalah dan menemukan solusi yang menguntungkan satu sama lain. Tujuan mediasi BPSK adalah untuk mencapai kesepakatan antara kedua pihak yang bersengketa melalui perundingan yang damai dan seimbang. Salah satu keunggulan utama dari peran BPSK adalah bahwa proses penyelesaian sengketa menjadi lebih cepat dan lebih cepat daripada jalur hukum tradisional. BPSK telah menetapkan target waktu penyelesaian yang dibuat untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan jelas. BPSK kadang-kadang dapat menyelesaikan sengketa dalam 30 hari kerja sejak permohonan diterima. Hal ini menguntungkan pelanggan dan bisnis karena menghindari biaya dan waktu yang lebih besar dalam metode penyelesaian sengketa tambahan. Tambahan pula, fungsi BPSK juga dilaksanakan melalui metode informal dan non-adversarial ini memungkinkan BPSK membuat

lingkungan yang memungkinkan kedua belah pihak berkomunikasi dan menemukan solusi yang tepat. Mediator yang ditunjuk oleh BPSK berusaha untuk menjadi pihak netral yang membantu memfasilitasi percakapan antara konsumen dan pelaku usaha. Selama proses mediasi, BPSK memberikan ruang bagi kedua pihak untuk menyampaikan pendapat mereka dan menyampaikan bukti mereka yang mendukung posisi masing-masing. Keputusan BPSK adalah hasil dari persetujuan yang dicapai antara pembeli dan pemilik bisnis yang bersengketa. Keputusan tersebut memiliki kekuatan hukum untuk mengikat kedua belah pihak dalam kasus di mana salah satu jika pihak tidak mengikuti keputusan tersebut, BPSK juga memiliki wewenang untuk mengambil tindakan penegakan, seperti penghentian kerja sama dan laporan kepada instansi berkaitan.

BPSK telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan fungsi dan kinerjanya. Salah satunya adalah meningkatkan kapasitas mediatori yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen. BPSK menawarkan pelatihan dan pendidikan bagi mediator untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang prinsip mediasi yang efektif, serta berbagai organisasi yang terkait, seperti institusi akademik, praktisi hukum, dan asosiasi konsumen, dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas perselisihan. Namun, peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen dapat dipengaruhi oleh jumlah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sengketa, yang terkadang melebihi tujuan yang telah ditetapkan. Ini dapat terjadi karena oleh sejumlah variabel, seperti jumlah besar sengketa yang harus ditangani oleh BPSK, kasus yang kompleks atau kurangnya mediator yang tersedia. Selain itu, kurangnya kesadaran konsumen dan keterlibatan mereka dalam menggunakan mekanisme penyelesaian. Selain itu, masalah yang tersedia menghalangi efektivitas BPSK.

Peran KPPU dalam penegakan hukum persaingan usaha di Indonesia

KPPU memainkan peran penting dalam penegakan hukum persaingan usaha seperti bertanggung jawab atas pengawasan KPPU dan menetapkan praktik persaingan bisnis yang tidak sehat seperti kartel, monopoli, dan praktik inovatif yang berharga yang digunakan oleh industri bisnis Indonesia. Salah satu tugas utama KPPU adalah mengawasi dan mengawasi persaingan usaha di Indonesia. KPPU memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi terhadap dugaan pelanggaran persaingan usaha dan memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran tersebut. Aturan persaingan bisnis, kemampuan KPPU untuk melakukan penyelidikan yang mendalam dan objektif sangat penting untuk mengawasi praktik persaingan bisnis di Indonesia. Keunggulan utama KPPU adalah kemampuan untuk mencegah monopoli dan kartel di berbagai industri. KPPU telah memiliki kebijakan yang selektif dalam mengizinkan merger dan akuisisi untuk mencegah monopoli. Selain itu, KPPU mencegah praktik kartel dengan sosialisasi, pemantauan pasar, dan kolaborasi dengan lembaga terkait. Langkah-langkah ini memastikan keberlanjutan persaingan bisnis yang produktif dan bermanfaat bagi masyarakat. Selain itu, KPPU menjalankan tugasnya dengan memberikan nasihat dan rekomendasi kepada pemerintah tentang kebijakan ekonomi dan pembangunan. Dalam proses ini, KPPU berbicara dengan para pemangku kepentingan, seperti pemerintah, pelaku usaha, dan akademisi, untuk menemukan masalah dan menawarkan solusi dalam mengembangkan kebijakan persaingan bisnis. Kehadiran KPPU selain itu, sebagai pengawas persaingan bisnis meningkatkan kepercayaan masyarakat Indonesia dan dunia usaha terhadap keadilan dan keberlanjutan bisnis.

Namun, ada beberapa hambatan yang memengaruhi fungsi KPPU dalam penegakan hukum yang berkaitan dengan persaingan bisnis di Indonesia. KPPU harus memiliki sumber daya yang memadai untuk melakukan tugasnya, dan salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber dayanya, investigasi menyeluruh dan efektif, serta sanksi yang tepat

terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi persyaratan persaingan bisnis. Selain itu, peran KPPU dalam penegakan hukum terkait persaingan usaha harus ditingkatkan dengan bekerja sama dengan lembaga terkait seperti Kementerian Perdagangan, Kepolisian, dan Kejaksaan. Erat dengan organisasi ini dalam melakukan investigasi dan penindakan terhadap pelanggaran bisnis Irawan, A. D. (2022). Selain itu, kerja sama ini berkontribusi pada peningkatan efektifnya penegakan hukum dan mencegah praktik bisnis yang merugikan komunitas. Peraturan harus terus diperbarui yang berkaitan dengan persaingan bisnis agar sesuai dengan kemajuan ekonomi dan teknologi, serta meningkatkan kepastian hukum dan kejelasan. Agar regulasi yang ada dapat diterapkan dengan baik dan efektif dalam mengawasi dan menghukum, KPPU harus memperhatikan perkembangan bisnis digital dan e-commerce. Praktik bisnis yang tidak sehat di era teknologi.

Peran Polri dalam penindakan penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli barang online

Polri (Kepolisian Republik Indonesia) memainkan peran yang signifikan dalam penindakan ini terhadap penipuan dan kejahatan yang terjadi saat membeli barang melalui internet di Indonesia. Jual beli dalam era digital dan kemajuan teknologi informasi barang online semakin populer, tetapi dengan kemajuan teknologi juga Banyak bahaya muncul, seperti penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli di internet. Peran Polri dalam penindakan akan dievaluasi dalam diskusi ini terhadap penipuan dan kejahatan saat membeli barang secara online. Polisi bertanggung jawab untuk melindungi masyarakat dan menjaga keamanan dan ketertiban umum di Indonesia. Polri bertanggung jawab untuk mencegah, menyelidiki, dan menindak tindakan penipuan dan penyebaran barang ilegal dalam konteks transaksi jual beli barang melalui internet pencurian identitas, serta pelanggaran lainnya yang terjadi selama transaksi penjualan barang online, Polisi bertindak sebagai penegak hukum dan melindungi masyarakat dari kerugian yang disebabkan oleh tindakan kriminal yang dilakukan di internet, baik material maupun non-material. Adanya Divisi Cyber Crime di Polri merupakan keunggulan dalam penindakan tindakan penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli online. Divisi ini menangani dan menangani kejahatan yang terjadi di dunia maya termasuk penipuan. Dalam transaksi melalui internet, Divisi Cyber Crime memiliki sekelompok spesialis yang berpengalaman dalam melakukan identifikasi, penyelidikan, dan penindakan kejahatan dan penipuan lain di dunia maya. Mereka memiliki perangkat dan teknologi canggih untuk mendukung upaya penegakan hukum di dunia maya. Selain itu, Polri juga bekerja sama dengan organisasi lain dengan platform e-commerce dan penyedia layanan pembayaran online untuk memantau dan mengidentifikasi orang yang melakukan penipuan. Polisi berkolaborasi dengan situs e-commerce untuk mengumpulkan informasi dan data yang diperlukan untuk mengungkap dan menindak pelaku penipu. Polri juga bekerja dengan penyedia layanan pembayaran online untuk membatasi akses pelaku penipuan untuk melakukan transaksi menggunakan dana ilegal atau hasil dari penipuan. Melalui kerjasama ini, polisi dapat bekerja secara efektif dalam menghentikan penipuan dalam jual beli online.

Polisi juga mendidik masyarakat tentang cara bertransaksi secara aman dan cermat saat membeli barang secara online. Polisi memberikan informasi dan panduan tentang tanda-tanda penipuan dan cara mencegahnya masyarakat. Dengan meningkatkan kesadaran publik tentang bahaya penipuan dan tindakan kriminal yang berkaitan dengan transaksi online diharapkan akan membuat masyarakat lebih waspada dan melakukan tindakan pencegahan yang tepat saat melakukan transaksi online, tetapi ada beberapa hambatan yang memengaruhi kemampuan Polri untuk menindaklanjuti tindakan penipuan dan kejahatan yang terjadi saat membeli barang melalui internet. Polri tidak memiliki cukup personel untuk menangani kasus di dunia

maya. Pengungkapan dan penindakan tindakan kejahatan di dunia maya membutuhkan pengetahuan teknis dan keahlian khusus mendalam, oleh karena itu diperlukan pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan anggota kepolisian dalam menangani tindakan kriminal secara global maya. Selain itu, perkembangan teknologi yang cepat dan kompleks juga menjadi penghalang dalam upaya mencegah penipuan dan kejahatan yang terjadi dalam transaksi jual beli online. Kriminal terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi baru untuk melakukannya. Oleh karena itu, polisi harus memperbarui dan menyesuaikan strategi alat dan kemampuan teknologi mereka untuk menangani tantangan terus-menerus tumbuh dalam dunia maya.

KESIMPULAN

Transaksi jual-beli online saat ini, terutama di wilayah hukum Indonesia, telah berkembang dengan pesat. Indonesia memiliki dasar hukum perlindungan konsumen, yang merupakan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Khusus untuk Konsumen undang-undang lain masih mengatur hal yang sesuai. Konsumen yang rentan harus diberikan berbagai perlindungan khusus dengan berbagai potensi yang akan merugikan pelanggan sendiri dari para entrepreneur yang tidak berkelakuan baik saat melakukan transaksi yang dilakukan secara online. Transaksi elektronik dengan pihak bisnis dan konsumen semua harus memiliki baik dari awal jika saat konsumen dan pelaku bisnis melakukan transaksi jual beli, ada masalah kemudian dapat dengan menggunakan metode UUPK yang mana sebagai referensi untuk konsumen secara khusus untuk mengadvokasi hak-haknya untuk mempertahankan kepentingannya. Tidak menutup peluang bagi para bisnis jika mendapatkan pembeli yang tidak memiliki kerangka kerja mampu menyelesaikannya melalui proses yang sebanding. Pada intinya, peraturan perlindungan konsumen belum cukup sampai disini sumber dan alat hukum untuk baik konsumen maupun pelaku upaya. Beberapa perbaikan masih dilakukan dan elemen peraturan tambahan yang diperlukan untuk melindungi berbagai stakeholder. Pada dasarnya, peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen belum cukup sampai saat ini sumber dan prosedur hukum untuk baik pelanggan maupun pelaku usaha. Beberapa perbaikan masih berlangsung dan komponen peraturan ekstra yang dibutuhkan untuk melindungi berbagai pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamamah, F., & Soekarno, D. P. (2021). Perlindungan Konsumen Bagi Pembeli Dalam Transaksi Di Platform E-Commerce. *FOCUS: Jurnal of Law*, 1(2), 50-55.
- Hendryan, D., Ganiarta, L., & Aryani, G. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce). *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(1), 87-100.
- Ikhsan, V. A. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce Di Indonesia. " *Dharmasiswa* " *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(2), 10.
- Irawan, A. D. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai. *Jurnal Education and Development*, 10(3), 263-267.
- Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. (2016). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli-online (e-commerce). *Business Law Review*, 1, 14-20.
- Pramono, S. B., & Kurniati, G. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online di Indonesia. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 166-178.

- Putra, I. P. E. S., Budiarta, I. N. P., & Karma, N. M. S. (2019). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce. *Jurnal Analogi Hukum*, 1(2), 239-243.
- Rahadian Irhamil, A. D. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai. *Jurnal Education and Development*, 10(3), 264.
- Wardani, M. R., Priyono, J., & Wisnaeni, F. (2020). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram. *Notarius*, 13(2), 848-864.
- Wulandari, Y. S. (2018). Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 199-210.