

Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Salable di Kota Surakarta)

Diah Nur Istiqomah

Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta

diahnuristi09@gmail.com

ABSTRACT

This journal analyzes consumer legal protection in online buying and selling transactions on Salable in Surakarta City, which is a form of response to technological development and increasingly complex technology trade. This research is backgrounded by the increase in online transactions and the complexity of legal problems that accompany it such as damaged goods, delayed delivery, or not in accordance with orders that have the potential to harm consumers. In conducting this study, the author uses a qualitative method by adopting a juridical-empirical approach to examine the implementation of consumer rights, obstacles faced, and consumer protection strategies. This method involves the collection of primary data through in-depth interviews with Salable Solo management as well as secondary data from legislation and related literature to get a complete picture of consumer protection practices. The research results revealed that Salable Solo has implemented a number of consumer protection mechanisms that are relevant to the provisions of the Consumer Protection Act (UUPK). The strategic efforts carried out include a quality packaging system, establishing cooperation with trusted expeditions, and transparent product quality supervision. However, this study also identified a number of obstacles that are still faced such as delays in the delivery process and the occurrence of damage to goods during the transit process. The research results show that Salable Solo has consistently shown a commitment to fulfill the responsibilities of business actors that have been regulated in Article 7 of the Consumer Protection Act (UUPK). Salable Solo has strived to practice good intentions, provide transparent and honest information, and ensure product quality according to the established standards. This research is important because it provides an in-depth understanding of consumer protection on online platforms, and can be an input for business actors, policy makers, and related parties to continue to improve services and protection for consumers. Thus, this study not only contributes to the development of a legal framework for consumer protection in the digital era, but also opens up a space for dialogue and encourages business practices that are more responsible, transparent, and on the side of consumer interests.

Keywords: Online Buying and Selling Transactions, Consumer Protection, Consumer Rights

ABSTRAK

Jurnal ini menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online pada Salable di Kota Surakarta, yang merupakan salah satu bentuk respons terhadap perkembangan teknologi dan perdagangan teknologi yang semakin

kompleks. Penelitian ini di latar belakang oleh meningkatnya transaksi online dan kompleksitas permasalahan hukum yang menyertainya seperti barang rusak, mengalami keterlambatan pengiriman, atau tidak sesuai pesanan yang berpotensi merugikan konsumen. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris dalam mengkaji tentang pelaksanaan hak konsumen, hambatan yang dihadapi, dan strategi perlindungan konsumen. Metode ini melibatkan pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam dengan manajemen Salable Solo serta data sekunder dari perturan perundang-undangan dan literature terkait untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang praktik perlindungan konsumen. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Salable Solo telah menerapkan sejumlah mekanisme perlindungan konsumen yang relevan dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Upaya strategis yang dilakukan meliputi sistem pengemasan berkualitas, menjalin kerjasama dengan ekspedisi terpercaya, dan pengawasan mutu produk yang transparan. Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah hambatan yang masih dihadapi seperti keterlambatan proses pengiriman dan kejadian kerusakan barang selama proses transit. Hasil penelitian menunjukkan Salable Solo secara konsisten telah menunjukkan komitmen untuk memenuhi tanggung jawab pelaku usaha yang telah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Salable Solo telah mengupayakan praktik beritikad baik, memberikan informasi yang transparan dan jujur, serta menjamin mutu produk sesuai standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini penting karena memberikan pemahaman mendalam tentang perlindungan konsumen di platform online, serta dapat menjadi masukan bagi pelaku usaha, pembuat kebijakan, dan pihak terkait untuk terus meningkatkan pelayanan dan perlindungan bagi konsumen. Dengan demikian, studi ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan kerangka hukum perlindungan konsumen di era digital, tetapi juga membuka ruang dialog dan mendorong praktik bisnis yang lebih bertanggung jawab, transparan, dan berpihak pada kepentingan konsumen.

Kata Kunci: Transaksi Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen, Hak Konsumen

A. PENDAHULUAN

Secara umum, konsumen merupakan individu atau organisasi yang memanfaatkan produk atau jasa yang diciptakan oleh produsen. Undang-undang ini menggunakan istilah konsumen dengan definisi “setiap orang yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang disediakan bagi masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 butir 2.¹

Perlindungan hukum konsumen meliputi: keamanan dan keselamatan, informasi yang akurat dan mudah dipahami, pilihan, didengar, advokasi dan perlindungan, diperlakukan secara adil, kompensasi, lingkungan yang sehat, pendidikan konsumen, dan pemenuhan kebutuhan dasar. Ekspansi *e-commerce* yang cepat telah didorong oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi,

¹ Pasal 1 butir 2 “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

memberikan segala sesuatunya nyaman bagi pelanggan tetapi juga menghadirkan risiko yang harus diwaspadai, terutama terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen.²

Kasus yang terjadi pada Salable Solo, sebuah marketplace lokal di wilayah Surakarta, menunjukkan adanya celah dalam perlindungan konsumen pada transaksi online, khususnya terkait kerusakan barang selama proses pengiriman. Studi ini menganalisis penerapan Pasal 4 UUPK dalam kasus kerusakan barang saat pengiriman pada platform e-commerce lokal, menggunakan studi kasus di Salable Surakarta.

Rumusan Masalah

Berlandaskan pemaparan sebelumnya, permasalahan yang akan dibahas dapat didefinisikan sebagai berikut, “Bagaimana penerapan hak konsumen untuk mendapatkan keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa di Salable Surakarta?”

B. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan analisis kualitatif dalam penelitian ini, memanfaatkan metode yuridis empiris untuk menyelidiki bagaimana hak-hak konsumen diterapkan dalam praktik. Metode kualitatif dipilih karena menekankan pada analisis deskriptif dan pengamatan fenomena secara mendalam.³ Sifat penelitian analitis bertujuan untuk menguraikan objek penelitian secara komprehensif untuk menemukan hubungan, pola, atau tren yang tidak terlihat pada pengamatan awal.⁴

Pendekatan yuridis empiris atau socio-legal research digunakan untuk mengkombinasikan aspek hukum dengan realitas sosial, khususnya dalam konteks pluralisme hukum di Indonesia.⁵ Data yang digunakan meliputi: :

1. Data Primer didapatkan langsung melalui wawancara mendalam dengan manajemen Salable Cleaner;
2. Data Sekunder didapatkan dari sumber tidak langsung seperti undang-undang, artikel penelitian, aturan jual beli online, dan literatur terkait untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang praktik perlindungan konsumen.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Hak Konsumen Untuk Mendapatkan Keamanan Dan Keselamatan Dalam Mengkonsumsi Barang Dan/Atau Jasa Di Salable Surakarta

Salah satu topik yang saling berkaitan satu sama lain, yaitu topik hukum, adalah transaksi pembelian dan penjualan secara elektronik. Hak dan tanggung jawab berkaitan langsung dengan hubungan hukum antara subjek hukum dalam transaksi ini. Dalam transaksi elektronik, pembeli, penjual, bank dan penyedia jasa semuanya dianggap sebagai subjek hukum. Hal ini

² Pasal 4 “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”

³ Sugiyono, “Metode Penelitian Kualitatif”, Alfabeta, Bandung, 2020, hal. 3.

⁴ Bungin, B. (2015). “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif”, dan R&D. Bandung. Alfabeta, hal.35

⁵ Zainudin, Ali. “Metode Penelitian Hukum”, Jakarta: Sinar Grafika, 2016. hal.105.

baik dari pembeli maupun penjual ingin hak-hak mereka ditegakkan di samping kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memiliki aturan khusus untuk transaksi elektronik yang dapat melindungi hak-hak kedua belah pihak.

Dalam konteks Salable Cleaner, implementasi perlindungan konsumen dilakukan melalui berbagai upaya sistematis untuk memastikan keamanan produk dan layanan.⁶ Sebagai pelaku usaha, Salable Cleaner wajib memenuhi hak-hak konsumen sesuai Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi:

- (1) Hak untuk menentukan pilihan secara bebas dan memperoleh produk berdasarkan nilai tukar serta ketentuan dan jaminan yang diberikan;
- (2) Dalam memanfaatkan barang dan/atau jasa, hak-hak yang relevan adalah: Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam memanfaatkan barang dan/atau jasa;
- (3) Hak atas informasi yang akurat, Informasi yang dimaksud adalah informasi yang mencakup rincian tentang kegunaan produk, tanggal kedaluwarsa, potensi efek negative, dan nama produsen produk dan/atau jasa;
- (4) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa pengganti apabila barang dan/atau jasa yang dihasilkan tidak memenuhi standar atau harapan yang disepakati;
- (5) Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terhadap barang dan/atau jasa yang dimanfaatkan;
- (6) Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa pengganti yang dihasilkan dalam rangka pemulihan keseimbangan apabila kepuasan konsumen tidak terpenuhi.⁷

Salable Cleaner dalam melakukan pemenuhan hak terhadap konsumen, mereka memiliki SOP yang mengatur mengenai pengemasan barang yang dilakukan dengan penambahan bubblewrap, penambahan label bahwa barang tersebut merupakan barang cair, pengecekan ulang barang yang akan dikirim, serta melakukan tracking barang saat proses pengiriman. Barang yang terjadi kerusakan Salable Cleaner memberikan kompensasi ganti rugi dengan cara konsumen mengirimkan bukti video unboxing barang yang rusak tersebut.

Pelaku usaha memiliki keharusan mutlak untuk menjunjung tinggi hak-hak konsumen, seperti tercantum dalam Pasal 7 UUPK sebagai berikut:

- a) Bertindak dengan integritas dalam menjalankan operasi perusahaannya;
- b) Memberikan penjelasan yang benar, mudah dipahami, dan akurat tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa,

⁶ Shidarta, "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2021.

⁷ Pasal 4 "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen"

- termasuk menjelaskan perbaikan, penggunaan, dan pemeliharaannya;
- c) Memberikan pelayanan yang jujur, akurat, dan tidak diskriminatif kepada pelanggan;
 - d) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba dan/atau mencicipi barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang diperjualbelikan;
 - e) Memastikan bahwa mutu barang dan/atau jasa yang ditawarkan memenuhi kriteria baku yang berlaku;
 - f) Menyerahkan penggantian, dan/atau kompensasi apabila produk dan/atau layanan yang digunakan atau diperoleh sama sekali tidak memenuhi persyaratan kontrak. Kesepakatan;
 - g) Menjamin adanya ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian yang dialami akibat pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.⁸

Kewajiban pemenuhan hak konsumen tersebut mengarahkan Salable Cleaner untuk mengimplementasikan sejumlah mekanisme untuk memastikan pemenuhan hak tersebut yaitu sebagai berikut:

(1) Packing

Perusahaan telah mengembangkan sistem pengepakan yang komprehensif, dengan memperhatikan karakteristik spesifik setiap produk. Hal ini mencakup penggunaan bahan pengemas yang berkualitas, penyesuaian metode pembungkusan sesuai dengan sifat barang, dan penambahan lapisan pelindung seperti bubblewrap dan kardus untuk produk yang rentan terhadap kerusakan.⁹

(2) Pengiriman

Salable Cleaner menjalin kerja sama erat dengan mitra ekspedisi terpercaya yang memiliki standar keamanan transportasi yang tinggi. Kerja sama ini mencakup perjanjian khusus mengenai penanganan barang, dengan klausul yang membankan tanggung jawab penuh kepada pihak ekspedisi apabila terjadi kerusakan produk selama proses pengiriman. Salable Cleaner tidak sekadar mengandalkan pihak ketiga, melainkan mengembangkan ekosistem pengiriman yang terintegrasi. Hal ini ditandai dengan:

- (a) Mekanisme pertanggungjawaban yang transparan;
 - (b) Perjanjian khusus tentang standar penanganan produk;
 - (c) Sistem insentif berbasis kualitas pengiriman.
- (3) Kualitas Produk*

⁸ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang “Perlindungan Konsumen”

⁹ Wawancara dengan Muhammad Faqih Fikri Owner Salable Cleaner di Surakarta, jam 10.00, Sabtu, 25 November 2024.

Sistem jaminan mutu yang diterapkan Salable Cleaner dimulai dari tahap pra-distribusi. Perusahaan mengembangkan protokol pemeriksaan kualitas produk yang ketat sebelum proses pengiriman. Setiap produk menjalani serangkaian pemeriksaan komprehensif yang mencakup:

- (a) Pemeriksaan fisik produk untuk mengidentifikasi potensi kerusakan atau cacat produk;
 - (b) Pengujian integritas kemasan;
 - (c) Verifikasi kesesuaian produk dengan standar keamanan yang berlaku;
 - (d) Dokumentasi detail kondisi produk sebelum pengiriman;
- Mekanisme ini tidak hanya berfokus pada pencegahan kerusakan fisik, tetapi juga memastikan kualitas produk yang optimal sampai di tangan konsumen.¹⁰

(4) *Tracking*

Salable Cleaner mengimplementasikan sistem pelacakan atau tracking yang canggih sepanjang rantai distribusi. Teknologi berbasis Internet of Things (IoT) dimanfaatkan untuk memantau kondisi produk selama proses pengiriman, dengan perhatian khusus pada:

- (a) Deteksi guncangan dan tekanan selama proses pengiriman;
- (b) Pelacakan real time lokasi dan kondisi paket;
- (c) Pencatatan riwayat perpindahan produk;

Sistem ini memungkinkan intervensi cepat jika terdeteksi potensi risiko kerusakan produk.¹¹

Upaya yang diberikan oleh Salable Cleaner selain melalui pengepakan dan tracking pengiriman, Salable Cleaner juga menggunakan suatu pendekatan komprehensif. Pendekatan yang dilakukan oleh Salable Cleaner mencakup tentang edukasi dan komunikasi yang proaktif. Perusahaan mengembangkan program edukasi berkelanjutan yang meliputi:

1. Panduan penanganan produk bagi konsumen
2. Informasi detail tentang karakteristik keamanan produk

Informasi yang dapat diberikan kepada ekspedisi berupa barang yang dikirim oleh Salable Cleaner berbahan cair yang dikemas didalam kemasan botol, hal tersebut dapat memberikan gambaran mengenai penanganan yang akan dilakukan oleh pihak ekspedisi.

3. Pemberian petunjuk teknis pencegahan kerusakan produk selama pengiriman

Dalam hal pemberian petunjuk ini, Salable Cleaner memberikan tanda atau stiker pada paket sehingga dapat menandakan bahwa

¹⁰ Wawancara dengan Muhammad Faqih Fikri Owner Salable Cleaner di Surakarta, jam 10.05, Sabtu, 25 November 2024

¹¹ Wawancara dengan Muhammad Faqih Fikri Owner Salable Cleaner di Surakarta, jam 10.10, Sabtu, 25 November 2024.

paket tersebut berisi barang cair atau fragile. Tanda ini penting untuk diberikan agar petugas jasa pengiriman dapat memberikan penanganan khusus pada barang tersebut.

Pendekatan integratif ini menciptakan lapisan perlindungan ganda yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan dalam rantai distribusi. Pendekatan ini juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam menjamin hak-hak konsumen secara menyeluruh, tidak sekadar memenuhi kewajiban formal, melainkan menciptakan ekosistem perlindungan yang berkelanjutan.¹²

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

Salable Cleaner menerapkan strategi perlindungan produk yang menyeluruh melalui pendekatan komprehensif yang berfokus pada edukasi dan komunikasi proaktif. Perusahaan tidak hanya mengandalkan sistem pengepakan dan tracking pengiriman, tetapi juga mengembangkan program edukasi berkelanjutan yang mencakup panduan penanganan produk, informasi keamanan, dan petunjuk teknis pencegahan kerusakan. Melalui pemberian informasi yang detail kepada pihak ekspedisi dan penggunaan tanda khusus seperti stiker untuk barang fragile, Salable Cleaner memastikan penanganan yang tepat selama proses pengiriman. Pendekatan integratif ini menciptakan sistem perlindungan berlapis yang melibatkan semua pihak dalam rantai distribusi, sekaligus menunjukkan komitmen perusahaan dalam melindungi hak-hak konsumen secara komprehensif dan berkelanjutan.

2. Saran

Secara umum, penelitian ini berjalan dengan lancar berdasarkan temuan dan diskusi. Namun demikian, peneliti ingin memberikan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hak-hak konsumen Salable Cleaner. Berikut ini adalah rekomendasi yang dibuat oleh peneliti:

1) Peningkatan Edukasi Konsumen:

Salable cleaner sebaiknya mengembangkan program edukasi yang lebih komprehensif untuk konsumen mengenai hak-hak sebagai pelanggan. Hal ini bisa dilakukan melalui kampanye media sosial yang menjelaskan tentang perlindungan konsumen dan cara mengajukan keluhan jika terjadi masalah. .

2) Peningkatan Kualitas Kemasan:

Meskipun telah dilakukan double packing, Salable Cleaner harus terus berinovasi dalam desain kemasan untuk meningkatkan perlindungan produk.

3) Peningkatan Transparansi:

Meningkatkan transparansi dalam komunikasi dengan konsumen mengenai proses pengiriman, termasuk informasi tentang risiko yang

¹² Jurnal Perlindungan Konsumen Nasional, Volume 12, Edisi Khusus E-Commerce, 2022, hal 3

mungkin terjadi. Hal ini dapat membantu membangun kepercayaan konsumen terhadap Salable Cleaner.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan Salable Cleaner dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Bungin, B. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Shidarta. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta

Zainuddin, Ali. (2016). *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.

Jurnal:

Jurnal Perlindungan Konsumen Nasional, Volume 12, Edisi Khusus E-Commerce, 2022.

Peraturan Perundang-Undangan:

Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen