

# **Systematic Review: Perlindungan Konsumen Transaksi Online**

Lili Fadli Muhamad<sup>1</sup>, Elkin Rilvani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Intitut Bisnis Muhammadiyah Bekasi  
fadli160133@gmail.com

<sup>2</sup>Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pelita Bangsa  
elkin.rilvani@pelitabangsa.ac.id

## **Abstraksi**

*Perlindungan konsumen diperlukan dalam kegiatan perdagangan untuk mencegah perbuatan tidak adil oleh pebisnis. Tidak sedikit penelitian yang membahas perlindungan konsumen transaksi online, namun tidak banyak upaya untuk menjadikan satu temuan-temuan dari penelitian yang mengkaji penyebab pelanggaran dan cara penyelesaiannya dengan cara mengumpulkan, meninjau, dan menyintesis penelitian yang terkait dengan perlindungan hak konsumen transaksi online. Sebagian besar penelitian ini fokus pada pendekatan regulasi hukum dan kepuasan pelanggan, sementara bidang lainnya mendapat sedikit perhatian. Oleh karena itu, penelitian ini menyoroti arah untuk penelitian lebih lanjut. Hasil dari penelitian baru ini menemukan banyak faktor penyebab pelanggaran dan penerapan disiplin ilmu lain dalam pendekatan penyelesaian masalah.*

**Kata Kunci:** *Transaksi Online, Perlindungan Konsumen, Pelanggaran Hak*

## **1. Pendahuluan**

Konsumen adalah setiap orang yang berperan sebagai pembeli, pengguna, pemelihara, dan pemakai barang dan/atau jasa,<sup>1</sup> yang dalam kegiatan perdagangan ini diharapkan menimbulkan keseimbangan hak dan kewajiban antara produsen (penjual) dan konsumen (pembeli).<sup>2</sup> Namun dalam kenyataannya, penyimpangan hak dan kewajiban yang menyebabkan ketidakadilan terhadap konsumen sering terjadi, maka perlindungan konsumen dibutuhkan untuk “memberikan perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.”<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini akan menyajikan *literature review* tentang perlindungan konsumen yang didapat dari penelitian-penelitian yang sudah dipublikasikan, karena telah banyaknya metode perlindungan konsumen yang telah digunakan oleh sebuah organisasi untuk melindungi konsumen, maka Apakah penyebab ketidakadilan hak konsumen? Bagaimanakah cara perlindungan konsumen yang efektif untuk sebuah organisasi?

Maka diharapkan penelitian ini dapat memberi kontribusi untuk mencari faktor-faktor penyebab terjadinya pelanggaran hak dan kewajiban terhadap konsumen dan menganalisa penggunaan cara penyelesaian masalah yang tepat untuk model bisnis yang sesuai.

Agar lebih terfokus penelitian ini menggunakan struktur berikut. Pada Bagian 2 memberikan latar belakang perlindungan hak konsumen di dalam penelitian ini. Bagian 3 menjelaskan metode penelitian yang digunakan untuk melakukan *literatur review* ini. Bagian 4 mengungkapkan diskusi penyebab ketidakadilan dan cara

---

<sup>1</sup> Garner. A. Bryan, 2014 *Black's Law Directory*, 10<sup>th</sup> Edition, Appendix B

<sup>2</sup> Atom .P. Natalia, 2014 *Perlindungan Terhadap Konsumen Bahan Makanan Dan Minuman Kadaluwarsa Di Kabupaten Manggarai Provinsi Nusa Tenggara Timur*, S1 Thesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

<sup>3</sup> Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

perlindungan hak konsumen yang efektif, Bagian 5 Kesimpulan penelitian.

## 2. Latarbelakang

Bagian ini menyajikan perkembangan historis perlindungan konsumen, menyoroti ringkasan perlindungan konsumen dan merangkum definisi inti.

### 2.1. Definisi Perlindungan Konsumen

Saat ini, perlindungan konsumen dalam menggunakan hukum merupakan bagian terhubung dari sistem hukum di seluruh dunia. Di Indonesia terdapat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan perlindungan, setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan.<sup>4</sup> Wilayah perlindungan konsumen relatif baru disebagian besar negara berkembang seperti Malaysia Indonesia, dan negara-negara Afrika.<sup>5</sup> Di Malaysia terdapat “Undang-Undang Perlindungan Konsumen Malaysia 1999 mulai berlaku pada 15 November 1999 dengan tujuan utama untuk memberikan perlindungan yang lebih besar bagi konsumen dan ketentuannya mencakup bidang-bidang yang tidak diatur oleh undang-undang lain yang berlaku, hak-hak konsumen yang diberikan tidak dapat diambil dari mereka. Ini terlepas dari kondisi dalam perjanjian apa pun yang telah mereka tandatangani dan konsumen juga memiliki hak atas semua produk dan layanan kebutuhan dasar sehari-hari seperti makanan, pakaian, kesehatan, pendidikan

dan rumah.”<sup>6</sup> Di Eropa ada “Undang-Undang Uni Eropa dalam bidang perlindungan konsumen yang hanya terhubung dengan isu-isu spesifik, seperti penyediaan informasi pra-kontrak atau hak penarikan dari kontrak, bagaimana keadaan, di mana hal itu dibuat (dari jarak jauh atau dirumah konsumen), atau sifat dari transaksi membenarkannya.”<sup>7</sup> Menciptakan perlindungan konsumen dan batas-batasnya bukanlah tugas yang mudah, tetapi kita dapat memahami perlindungan konsumen secara luas sebagai “akumulasi luas undang-undang, aturan dan praktik yang pada akhirnya berkaitan dengan perlindungan warga negara dalam peran ekonomi mereka sebagai konsumen.” berfokus pada peran yang dimainkan oleh anggota masyarakat sebagai konsumen barang dan jasa.<sup>8</sup> Teori lain “Perlindungan konsumen dirancang untuk melindungi hak individu dalam mengejar perlakuan dan perhatian yang bermartabat. Hak-hak konsumen adalah bagian dari berbagai hak sosial yang individu berhak mengklaim dalam masyarakat modern. Hak-hak seperti itu, seringkali bersifat aspirasional, telah diabadikan dalam konstitusi nasional.”<sup>9</sup>

### 2.2. Penyebab Pelanggaran Hak Konsumen dan Cara Penyelesaiannya

Pengambilan keuntungan ilegal atau pencatutan melalui cara yang dipertanyakan

---

<sup>4</sup> Hutagalung .S. Rio, 2014 *Perlindungan Konsumen Pada Perusahaan Properti Pt. Mega Cipta Buana Untuk Rumah Tipe RSH 36*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

<sup>5</sup> Ishak Suraiya and M. Zabil Nur Faridah, 2012 *Impact of Consumer Awareness and Knowledge to Consumer Effective Behavior*, Canadian Center of Science and Education, Asian Social Science; Vol. 8, No. 13.

---

<sup>6</sup> Sabri .F. Mohamad, 2014 *The Development of Consumer Protection Policies in Malaysia*, Internasional Journal Business and Social Reseach, ISBN : 2164-2559 Vol 4, No 6, <http://dx.doi.org/10.18533/ijbsr.v4i6.519>.

<sup>7</sup> Valant Jana, 2015 *Consumer protection in the EU Policy overview*. European Parliamentary Research Service, ISBN 978-92-823-7554-9 doi: 10.2861/575862.

<sup>8</sup> Tigerstrom .V. Barbara, 2016 *A Consumer Protection Perspective on Regulation for Healthier Eating*, The Dalhousie Law Journal, Vol. 39, No. 2.

<sup>9</sup> Simpson Robin, Lead Consultant, and A Team Comprising, Henderson Marisa, Mott Graham, Bovey Maria and Izaguerri Arnau, 2016 *Manual On Cusomer Protection*, United Nations Conference On Trade And Development.

seperti memalsukan produk, penipuan, tindakan inflasi seperti menimbun, spekulasi, pemasaran gelap dan sebagainya. Daftar contoh dan jenis eksploitasi melalui malpraktek yang diadopsi oleh pengusaha adalah sebuah fakta yang sangat panjang terjadi. Beberapa dari mereka menunjukkan kekhawatiran eksploitasi konsumen, yang membuktikan perlunya perlindungan konsumen,<sup>10</sup> hal ini adalah sebagian dari penyebab pelanggaran hak konsumen.

Perlindungan konsumen diakui sebagai solusi untuk mendapatkan hak konsumen dimana cara untuk memprakteknya berbeda-beda dan ada faktor pendukung lain agar penyelesaian masalah konsumen bisa terselesaikan, agar memudahkan untuk membahasnya maka dalam table dibawah ini menunjukkan penyebab pelanggaran hak konsumen dan cara penyelesaiannya yang diambil dari penelitian yang sudah dipublikasikan.

---

<sup>10</sup> Paper of Shodhganga a Reservoir of Indian theses, *Consumer Protection: A Theoretical Framework*, online:  
<<http://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/10603/16566/9/09-chapter%201.pdf>>

**Tabel 1:**  
**Penyebab Pelanggaran Hak Konsumen Dan Cara Penyelesaiannya**

No	JUDUL JURNAL	OBJEK	PERMASALAHAN	CARA PENYELESAIAN	HASIL
1	<i>Between a rock and two hard places: WhatsApp at the crossroad of competition, data protection and consumer law</i> <sup>11</sup>	Sosial Media Percakapan.	Berbagi data tertentu konsumen (termasuk, terutama nomor telepon, melalui apa pengguna diidentifikasi) kepada perusahaan utama yang mengakuisisi.	Pendekatan persuasif oleh Otoritas Konsumen, perlindungan Data dan Otoritas komunikasi dan Menerapkan alat hukum konsumen tradisional.	Dialog antar-lembaga yang berkelanjutan dapat mendorong pertengkaran dan membantu membawa lebih banyak struktur dan kepastian ke dalam teka-teki peraturan ini.
2	<i>Consumer protection in mobile payments in China: A critical analysis of Alipay's service agreement</i> <sup>12</sup>	Bidang Layanan Pembayaran Seluler.	Tanggung jawab sipil atau kontrak hukum dengan perlindungan konsumen dibidang ini masih kurang.	Perluasan undang-undang dan peraturan pembayaran elektronik secara tradisional juga ke m-payments.	Aturannya tidak komprehensif, dan meninggalkan celah yang dapat merusak hak konsumen dalam ekosistem seluler, terutama ketika lembaga non finansial terlibat.
3	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab Di Indonesia <sup>13</sup>	Jasa Transportasi Online.	Perubahan gaya hidup (cara praktis untuk mendapatkan barang/jasa yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah atau kantor) inilah yang dimanfaatkan pelaku usaha untuk memulai persaingan dalam bisnis transportasi online.	Hukum normatif kemudian dikaji menggunakan pendekatan perundang-undangan.	Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas pelayanan jasa yang tidak sesuai maka konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas.
4	<i>A best practice model for e-consumer protection</i> <sup>14</sup>	E-Konsumen	Set kriteria untuk menilai, nilai perlindungan e-konsumen dalam sebuah skema.	Tinjauan singkat kerangka kerja yang ada untuk perlindungan e-konsumen, yang	Mengidentifikasi beberapa cara dimana model dapat diterapkan untuk

<sup>11</sup> Zingales Nicolo, 2017 *Between a rock and two hard places: WhatsApp at the crossroad of competition, data protection and consumer law*, Journal Computer Law & Security Review, Volume 33, Issue 4, Pages 553-558, doi: 10.1016/j.clsr.2017.05.018

<sup>12</sup> Liu Yue, 2015 *Consumer protection in mobile payments in China: A critical analysis of Alipay's service agreement*, Journal Computer Law & Security Review, Volume 31, Issue 5, Pages 679-688, <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2015.05.009>

<sup>13</sup> Raditya Permana Putra Putu Bagus, Putra Ariana I Gede, 2016 *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Uber Dan Grab Di Indonesia*, Jurnal Kertha Semaya Vol. 04, No. 03.

<sup>14</sup> Svantesson Dan, Clarke Roger, 2010 *A Best Practice Model For E-Consumer Protection*, Journal Computer Law & Security Review, Volume 26, Issue 1, Pages 31-37.

menunjukkan kebutuhan akan model yang tanpa kompromi menyajikan kebutuhan konsumen.	meningkatkan kegunaan perlindungan e-konsumen.
---	--

### 3. Metodologi Literatur Revie

Kerangka yang digunakan untuk *literatur review* mengacu pada “Tinjauan sistematis dapat didefinisikan sebagai proses pengidentifikasian, pengevaluasian, dan penafsiran semua penelitian yang tersedia dengan relevan sesuai pertanyaan penelitian, bidang studi, atau menemukan fenomena yang menarik.”<sup>15</sup> Pada penelitian 1 cara penyelesaian masalah dilakukan oleh otoritas-otoritas di negara yang bersangkutan ini sesuai dengan “Siapa yang bertanggung jawab atas perlindungan konsumen: Lembaga pemerintah, Ombudsman, Asosiasi profesional dan industri, Badan standar hukum/non-perundang-undangan, Asosiasi konsumen, Pengaturan mandiri?”<sup>16</sup> Pendekatan diskusi merupakan penyelesaian masalah yang efektif seperti penjelasan teori berikut: “Analisis diskusi kolaboratif tidak hanya menyediakan informasi yang terkait dengan tingkat pengetahuan konten individu tentang topik tertentu,”<sup>17</sup> sedangkan hukum konsumen tradisional mengacu pada hukum yang berlaku di negara masing-masing.

Dalam penelitian 2 diketahui penyelesaian masalah dengan undang-undang dan peraturan pembayaran elektronik secara tradisional harus diperluas ke dalam m-payments hal tersebut sesuai dengan teori berikut ini: “Meskipun undang-undang perlindungan konsumen

sering dianggap sebagai fenomena modern, banyak dari apa yang kami anggap sebagai undang-undang perlindungan konsumen berasal dari undang-undang sebelumnya, seperti pada bobot dan ukuran,”<sup>18</sup> namun dalam teori yang sama dikemukakan “Undang-undang yang berfokus pada bidang tertentu tidak memadai untuk menangani masalah-masalah baru, dan ketika undang-undang diberlakukan untuk mengatasi masalah-masalah baru, terkadang diberhentikan sebagai pendekatan 'pemadam kebakaran' - masalah-masalah diserang satu per satu ketika muncul tanpa visi yang lebih strategis.” Maka pada hasil penelitiannya didapat aturannya tidak komprehensif, dan meninggalkan celah yang dapat merusak hak konsumen, yang menarik pada bagian solusi penelitian tersebut mengadopsi beberapa hukum dari luar negara meraka seperti “Beberapa negara Eropa Nordic, termasuk Norwegia, Finlandia, dan Denmark, telah memberlakukan beberapa undang-undang khusus seluler,”<sup>19</sup> “Prinsip minimum dan prinsip kebutuhan adalah prinsip-prinsip penting dari undang-undang perlindungan data, dimana mereka telah dikenal dan diwujudkan secara luas dalam berbagai instrumen hukum dan perundang-undangan di seluruh dunia”<sup>20</sup> dan masih banyak lagi, beberapa penerapan metode penyelesaian masalah diatas menunjukkan Berbagai

<sup>15</sup> Kitchenham, B., & Charters, S, 2007 . pp. 1051. *Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering* (Vol. 2) Keele University and University of Durham.

<sup>16</sup> *Ibid.* 9 page 7-8

<sup>17</sup> Weinberger, A., & Fischer, F, 2006. *A framework to analyze argumentative knowledge construction in computer supported collaborative learning.* Computers & Education, 46(1), 71–95.

<sup>18</sup> *Ibid.* 9 page 21

<sup>19</sup> OECD 2007. Mobile commerce. OECD, Paris, 2007. [www.oecd.org/dataoecd/22/52/38077227.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/22/52/38077227.pdf) Last retrieved 20,Dec. 2014.

<sup>20</sup> Data Protection Directive EU 95/46/EC; OECD Guidelines on privacy protection and transborder data flow; UN Guidelines for the Regulation of Computerized Personal Data Files, included in the principle of purpose specification.

Pengetahuan sangat membantu dalam permasalahan. “Berbagi pengetahuan menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa praktik dan kebijakan didasarkan pada bukti yang kuat. Agar ini terjadi, celah diantara penelitian, praktik, dan kebijakan harus dijembatani. Berbagi pengetahuan adalah alat yang dapat digunakan untuk mempromosikan praktik berbasis bukti dan pengambilan keputusan, dan juga untuk mempromosikan pertukaran dan dialog diantara peneliti, pembuat kebijakan, dan penyedia layanan.”<sup>21</sup>

Penelitian 3 memiliki kesamaan dengan penyelesaian permasalahannya dengan penelitian 1 yaitu dalam hal siapa yang bertanggung jawab atas perlindungan konsumen atau *stakeholder* perlindungan konsumen sedangkan permasalahan perubahan gaya hidup masyarakat dengan banyak menggunakan internet maka secara bersama *stakeholder* perlindungan konsumen memberikan edukasi seluas-luasnya tentang manfaat dan dampak buruk internet.

Dan penelitian 4 permasalahan kriteria untuk nilai perlindungan e-konsumen dalam sebuah skema dapat diselesaikan dengan “Standar telah menjadi mekanisme penting untuk melindungi konsumen selama berabad-abad. Sayangnya, istilah 'standar' dapat memiliki begitu banyak arti yang berbeda yang mengidentifikasi materi pelajaran kita bermasalah. Ditafsirkan secara luas, standar adalah tugas minimum yang dikenakan pada pedagang, dan dapat diberlakukan melalui hukum pidana atau perdata.”<sup>22</sup>

#### 4. Diskusi

Penelitian ini memberikan gambaran perlindungan hak konsumen yang didapat

dari penelitian-penelitian yang sesuai dalam transaksi online. Untuk memahami penyebab pelanggaran hak konsumen dan solusi permasalahannya yang heterogen, dari pernyataan tersebut didapatkan pendekatan yang efektif untuk digunakan dalam menyelesaikan permasalahan ini dengan beberapa cara diantaranya Partisipasi aktif *stakeholder* perlindungan konsumen dalam mengevaluasi kegiatan pebisnis dalam kegiatan transaksi online mereka agar mencegah dan menyelesaikan pelanggaran hak konsumen, penciptaan pasar sempurna “Ketika memeriksa mengapa kami melakukan intervensi di pasar untuk melindungi konsumen, adalah mungkin untuk mengambil apa yang disebut ‘pasar sempurna’ sebagai titik awal. Ini berguna bahkan jika kita meragukan bahwa sistem seperti itu dapat dicapai dalam kenyataan. Teori ekonomi pasar bebas menunjukkan bahwa jika karakteristik pasar yang sempurna dapat diciptakan, tidak akan ada kebutuhan untuk regulasi.”<sup>23</sup> Bagi pebisnis online harus berpartisipasi aktif dalam negara tempat mereka beroperasi dalam melaksanakan “Tanggung jawab sosial perusahaan/ *Corporate social responsibility* (CSR) adalah tentang kontribusi perusahaan yang baik untuk warga negara. Ini mencakup berbagai masalah, seperti masalah hak asasi manusia dan lingkungan yang melampaui transaksi antara konsumen dan bisnis. Dalam kegiatan CSR telah meningkat sejak publikasi revisi terakhir dari jurnal ini, menghasilkan publikasi penting seperti standar Panduan ISO 26000 tentang Tanggung Jawab Sosial”<sup>24</sup> dan pedoman OECD (*Organisation for Economic co-Operation and Development*) untuk perusahaan multinasional.<sup>25</sup>

---

<sup>21</sup> Tsui Lily, 2006 *Strategies and Recommendations for Researchers, Policymakers, and Service Providers*, Community-University Partnership for the Study of Children, Youth, and Families, University of Alberta

<sup>22</sup> Cartwright Peter, 2004 *Consumer Protection and the Criminal Law Law, Theory, and Policy in the UK*, Cambridge University Press.

---

<sup>23</sup> *Ibid.* 22 page 5

<sup>24</sup> ISO 26000, *Guidance on Social Responsibility*, 2010. Reviewed and confirmed in 2014. NB: ISO 26000 is not limited to corporations but is also aimed at ‘organizations’ including Government.

<sup>25</sup> OECD *Guidelines for Multinational Enterprises: Recommendations for Responsible Business Conduct in a Global Context*, 2011.

## 5. Kesimpulan

Dengan melakukan studi *literatur review* pada penelitian yang sesuai tentang perlindungan konsumen transaksi online dan dapat mengetahui permasalahan juga cara penyelesaian masalah bidang studi ini, kami menganggap upaya ini dapat bermanfaat bagi para akademisi dan praktisi. Karena banyaknya penyebab permasalahan pelanggaran hak konsumen didasari dari bentuk bisnis online yang bertransaksi dan regulasi hukum negara tersebut, sedangkan untuk cara penyelesaian permasalahannya harus menyertakan *stakeholder* perlindungan hak konsumen untuk membantu dengan berbagai pendekatan yang dapat dilakukan dalam pencegahan atau penyelesaian permasalahan.