



Sosialisasi Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Belanja Online Bagi Siswa SMA 2 Kabupaten Muara Bungo

¹⁾Muskibah, ²⁾Umar Hasan, ³⁾Suhermi, ⁴⁾Sasmiar, ⁵⁾Pahlefi

^{1),2),3),4),5)}Fakultas Hukum Universitas Jambi

Email Korespondensi: muskibah@unja.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this service is to increase public legal awareness about the rights and obligations as consumers in online shopping, as well as to increase legal awareness and public awareness of criminal offences in online buying and selling activities. In addition, this service also aims to increase public knowledge about dispute resolution procedures in online shopping transactions. This community service activity was carried out at SMAN 2 Muaro Bungo, Muaro Bungo Regency using online and offline methods in the form of lectures and discussions.

Keywords: Socialization; Consumer Protection; Online Shopping.

ABSTRAK

Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kesadaran hukum masyarakat tentang hak-hak dan kewajiban selaku konsumen dalam berbelanja online, serta meningkatkan kesadaran hukum dan kewaspadaan masyarakat akan tindak pidana kejahatan dalam aktivitas jual beli online. Selain itu pengabdian ini juga bertujuan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang prosedur penyelesaian sengketa dalam transaksi belanja secara online. Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilakukan di SMAN 2 Muaro Bungo Kabupaten Muaro Bungo dengan metode Daring dan offline dalam bentuk ceramah dan diskusi.

Kata Kunci: Sosialisasi; Perlindungan Konsumen; Belanja Online.

PENDAHULUAN

Negara Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi yang pesat sehingga berdampak bagi kehidupan ekonomi rakyatnya. Dengan teknologi yang makin berkembang tentunya mempengaruhi rakyat dalam melakukan transaksi perdagangan. Dalam rangka memberikan perlindungan kepada rakyat yang melakukan transaksi dagang baik sebagai pembeli maupun pengguna barang dan jasa, Negara berupaya memberikan perlindungan kepada rakyat yang merupakan konsumen dari tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha

baik berupa penipuan yang merupakan suatu perbuatan melanggar hukum maupun terhadap perbuatan ingkar janji atau wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Perlindungan terhadap konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan upaya negara dalam rangka menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen yang dimaksud di sini adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan diri sendiri,

keluarga orang lain dan tidak untuk diperdagangkan, dalam hal ini konsumen adalah pemakai atau yang mendapat manfaat akhir dari barang atau jasa.

Substansi perlindungan konsumen pada dasarnya berisikan tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap produk barang atau jasa yang dihasilkannya. Menurut Agnes M. Toar, tanggung jawab terhadap produk barang atau jasa adalah tanggung jawab para pelaku usaha atau produsen terhadap produk yang dipasarkannya merupakan produk yang cacat sehingga mengakibatkan kerugian. Tanggung jawab pelaku usaha tersebut meliputi baik tanggung jawab yang timbul karena adanya hubungan perjanjian, maupun tanggung jawab yang lahir karena perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha. Apabila dibandingkan dengan negara-negara di Eropa, tanggung jawab untuk menuntut ganti kerugian tidak hanya karena produk yang cacat tetapi tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh pihak yang menderita kerugian karena kematian, cedera, dan kerusakan benda

Konsumen perlu mendapat informasi yang benar mengenai suatu produk. Hal ini dimaksudkan agar konsumen mendapat gambaran yang jelas mengenai suatu produk yang ditawarkan. Informasi terhadap konsumen tersebut dapat dilakukan secara perwakilan, teguran, maupun perintah. Konsumen banyak mengalami kerugian karena pernyataan palsu atau informasi tidak benar dari iklan-iklan atau brosur atau buku yang memuat produk yang ditawarkan. Informasi yang terdapat dalam brosur atau buku tersebut pada umumnya hanya menekankan pada kelebihan produk, sedangkan yang merupakan kekurangan dari produk tersebut tidak diinformasikan.

Tuntutan ganti kerugian oleh konsumen atas wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha barang dan jasa, dapat berupa tuntutan pembayaran kembali uang yang sudah dikeluarkan oleh konsumen, atau penggantian barang dan jasa yang dan biaya pengobatan, serta pemberian santunan kematian dan

kecelakan.

Konsumen yang dirugikan menurut AZ Nasution, menimbulkan hak baginya untuk mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha atas barang yang tidak sesuai dengan yang maksud konsumen. Dalam proses pembuatan suatu produk, kadangkala hasil dari produk tersebut tidak sesuai dari yang semestinya, hal ini dapat terjadi karena ketidaksengajaan yang mengakibatkan barang tersebut menjadi produk yang cacat. Berkaitan dengan hal tersebut, KUH Perdata menyatakan bahwa keadaan yang demikian dapat dijadikan dasar untuk menuntut ganti kerugian, meskipun dalam prakteknya sulit untuk dilaksanakan oleh konsumen.

Pada era 4.0 yang merupakan era revolusi industry, gaya hidup yang merupakan kebutuhan sekunder manusia mengalami perubahan yang pesat. Transaksi jual beli yang biasa dilakukan secara langsung berubah menjadi transaksi jual beli secara online. Gaya hidup yang demikian tidak hanya terjadi di kota-kota besar tetapi sudah merambah sampai ke seluruh wilayah kota dan kabupaten serta desa yang ada di Indonesia. Dengan menggunakan telpon selular, penjual dan pembeli menjadi terhubung untuk melakukan transaksi jual beli.

Generasi muda merupakan bagian dari usia produktif yang mempunyai jumlah terbanyak dari seluruh penduduk Indonesia. Kelompok umur penduduk Indonesia dapat dipetakan yaitu; anak-anak dengan rentang umur 0-14 tahun berjumlah mencapai 66,17juta jiwa atau sekitar 24,8% dari total populasi penduduk Indonesia. Kelompok umur produktif dengan rentang umur 15-64 tahun berjumlah 183,36 juta jiwa atau sebesar 68,7 % dan kelompok umur tidak produktif dengan rentang umur lebih dari 65 tahun berjumlah 17,37 juta jiwa atau sebesar 6,51% dari total penduduk Indonesia.

Oleh karenanya, usia produktif bagi pelaku usaha merupakan peluang bisnis yang sangat menjajikan. Baik pelaku usaha yang bergerak di bidang retail konvensional,

maupun secara online. Rentang usia 15-64 tahun tersebutlah yang perlu di berikan kesadaran dalam ha1 memilih produk dan memilih pelaku usaha yang melakukan bisnisnya secara baik dan jujur. Menurut Kasubdit I Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri Kombes Reinhard Hutagaol, jumlah laporan penipuan *online* sejak 2015 fluktuatif. Rinciannya pada 2015 sebanyak 1.494, di 2016 sebanyak 1.570, dan pada 2017 sebanyak 1.430. Adapun pada 2019 jumlah aduan masyarakat terkait penipuan *online* mencapai 1.616 kasus. Jumlahnya menurun dibandingkan tahun 2018 (yang) mencapai 1.781 kasus.

Maraknya aksi penipuan *online*, salah satunya dalam belanja online adalah disebabkan karean faktor ketidaktahuan atau kurang waspada. Hal ini disebabkan karena konsumen tidak memiliki informasi yang cukup terhadap aktifitas belanja online yang dilakukannya. Selain ketidak tahuan, faktor lain adalah adanya unsur keserakahan konsumen yang terlalu gampang dengan promosi harga barang murah, iming-iming hadiah, dan barang gratis.

Berdasarkan Hasil Survei Februari 2020, SMAN 2 Muaro Bungo yang berada Kecamatan Rimbo Tengah Kabupaten Bungo, SMAN 2 Muaro Bungo mempunyai 55 orang Guru dan 7 orang staf, dengan jumlah siswa 428 siswa laki- laki dan 494 siswa perempuan. Dari data tersebut diketahui mayoritas siswa (80%) pernah melakukan belanja secara online dan 50% pernah mengalami penipuan, sehingga tim pengusul berpendapat bahwa mitra membutuhkan penyuluhan hukum tentang perlindungan hukum tentang berbelanja secara online.

Berdasarkan pertimbangan di atas, perlu dilakukan penyuluhan hukum: "Sosialisasi Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Belanja Online Bagi Siswa 2 di Muaro Bungo".

METODE PELAKSANAAN

Persiapan

Sebelum kegiatan penyuluhan kerja dilakukan terlebih dahulu melakukan peninjauan untuk menentukan permasalahan hukum apa yang dihadapi oleh siswa SMA 2 dan masyarakat pada umumnya di Kabupaten Muara Bungo. Dari peninjauan tersebut ditemukan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai permasalahan belanja online, yang pada umumnya merupakan masalah hukum secara nasional, juga menjadi masalah hukum secara lokal di Kabupaten Bungo. Selanjutnya mengadakan kunjungan ke lokasi SMAN 2 Muaro Bungo guna meminta persetujuan Kepala Sekolah sebagai Mitra pengusul.

Materi Kegiatan

Materi kegiatan adalah **Penyampaian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999** tentang **Perlindungan Konsumen** yang diikuti oleh 277 orang siswa beserta Guru dan staf SMAN 2 Muaro Bungo. Materi disampaikan dalam bentuk ceramah, dengan substansi bahwa Pembeli/konsumen memiliki perlindungan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kejadian penerimaan barang yang tidak sesuai iklan sebagaimana kasus-kasus yang telah terjadi merupakan salah satu pelanggaran hak konsumen, hak-hak konsumen bisa dilihat di Pasal 4 UUPK, antara lain:

- 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 lainnya.
- Pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual online) pun juga memiliki kewajiban, sesuai Pasal 7 UU PK antara lain:
- a. beritikad 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.

Kemudian persoalan di atas diatur lebih tegas pada Pasal 8 UU PK yang melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian barang yang diterima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Selaku konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UU PK tersebut berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain UU PK, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, mengatur bahwa dalam melakukan transaksi elektronik, kontrak elektronik setidaknya memuat:

1. Data identitas para pihak;
2. Objek dan spesifikasi;
3. Persyaratan transaksi elektronik;
4. Harga dan biaya;
5. Prosedur jika terjadi pembatalan;
6. Ketentuan pengembalian barang; dan
7. Pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar

¹⁾Muskibah, ²⁾Umar Hasan, ³⁾Suhermi, ⁴⁾Sasmiar, ⁵⁾Pahlefi
Sosialisasi Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Belanja Online Bagi Siswa SMA 2 Kabupaten Muara Bungo

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).”

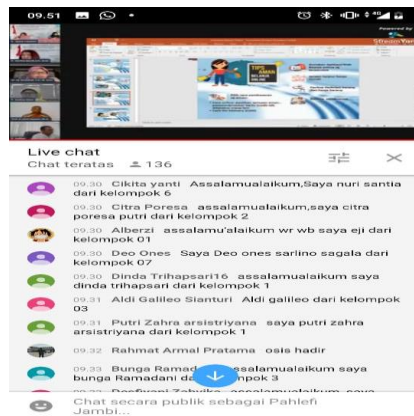
Selanjutnya, pelaku penipuan online dapat di kenakan ketentuan Pasal 378 KUH Pidana, yang berbunyi:

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Oleh karena kondisi dan situasi masih Pandemi Covid-19, maka lokasi kegiatan penyuluhan hukum ini dilaksanakan dengan media daring melalui aplikasi *stream yard* dan *youtube*, dan sebagian siswa berada di lokasi SMAN 2 Muara Bungo. Begitu juga dengan tim penyuluh, sebagian tim penyuluh juga berada tatap muka secara langsung dengan siswa di SMAN 2 Muara Bungo dan sebagian lagi melakukan penyuluhan melalui media daring dari Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Sosialisasi dilaksanakan di SMA 2 Muara Bungo hari Rabu tanggal 15 Juli 2020, yang sebagian besar di ikuti oleh kurang lebih 277 siswa-siswi baru di SMA 2 Muara Bungo. Segala persiapan acara dibantu oleh Kepala Sekolah SMA 2 Muara Bungo beserta Guru, Staf. Sebagai fasilitator aplikasi, anggota tim pengabdian juga di libatkan turun ke lokasi pengabdian agar aplikasi dapat berjalan dengan baik dan lancar.



Kegiatan Pengabdian Secara Daring

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan secara bersamaan selama kegiatan penyuluhan berlangsung. Instrumen yang digunakan meliputi pengamatan secara langsung mengenai sikap dan melalui daftar pertanyaan atau kuis yang diberikan langsung oleh Tim Penyuluhan. Hasil kegiatan monitoring dan evaluasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Kegiatan Pengabdian Secara Daring

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan melalui kuis yang dilakukan sebelum maupun setelah kegiatan dilaksanakan serta pengamatan selama kegiatan penyuluhan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. 75% peserta penyuluhan mengetahui dan memahami materi perlindungan konsumen dan mampu menjelaskan isi dari materi perlindungan konsumen.
2. 80% peserta penyuluhan berpartisipasi secara aktif selama kegiatan berlangsung dengan ditandai pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sesuai dengan materi penyuluhan serta menunjukkan kedisiplinan dan tata tertib selama mengikuti kegiatan.
3. 75% peserta penyuluhan mampu menyampaikan ide pemikiran berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dan yang terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen.

Evaluasi atas pelaksanaan kegiatan dilakukan baik terhadap proses maupun hasil yang didasarkan pada beberapa aspek, sebagai berikut:

- a. Jumlah Kehadiran peserta
- b. Keaktifan peserta
- c. Relevansi
- d. Akseptabilitas
- e. Ketepatangunaan
- f. Dampak jangka panjang.

KESIMPULAN

Dari kegiatan penyuluhan, maka kesimpulan yang dapat disampaikan adalah bahwa lebih mengintensifkan penyuluhan tentang pemahaman perlindungan konsumen. Pengabdian Kepada Masyarakat dengan tema: "Sosialisasi Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Belanja Online Bagi Siswa SMAN 2 di Muara Bungo", menunjukkan bahwa akseptabilitas yakni tingkat penyerapan mitra terhadap kegiatan mengalami peningkatan yang diukur dari tingkat pengetahuan dan pemahaman Mitra tentang materi kegiatan, yaitu peningkatan pengetahuan dan pemahaman tentang isi materi berkaitan perlindungan konsumen.

SARAN

Kegiatan ini mempunyai nilai yang sangat positif, sehingga kegiatan penyuluhan hukum berkaitan perlindungan hukum terhadap konsumen bagi Siswa SMAN 2 Muara Bungo yang bersentuhan dengan masalah perlindungan konsumen dapat dilaksanakan secara terus-menerus (berkelanjutan) dengan sasaran dan lokasi yang berbeda. Diperlukan perhatian pemerintah untuk memberikan pemahaman mengenai aspek aspek yang berkaitan dengan yang dilakukan instansi terkait agar konsumen dalam menjalankan aktifitas jual belinya dapat terlindungi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- AZ. Nasution. 2001. *Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Yogyakarta.
- Agnes M. Toar, 1998. "Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia", *Makalah*, Seminar Dua Hari tentang Pertanggung Jawab Produk dan Kontrak Bangunan, Yayasan Pusat Pengkajian Indonesia bekerjasama dengan Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta, 25-26 Agustus 1998.
- Nurhayati Abbas. 1996. "Hukum Perlindungan Konsumen dan Beberapa Aspeknya", *Makalah*, Elips Project, Ujung Pandang.
- E Saefullah, 1998. *Product liability; Tanggung Jawab produsen di Era Perdagangan Bebas*. dalam *Jurna/ /tuktim bisnis*, Vol 5, Jakarta.

¹⁾Muskibah, ²⁾Umar Hasan, ³⁾Suhermi, ⁴⁾Sasmiar, ⁵⁾Pahlefi

Sosialisasi Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Belanja Online Bagi Siswa SMA 2 Kabupaten Muara Bungo

<https://www.1iputan6.com/tekno/read/4157>

[301/headline-marak-penipuan-online-shop-di-medsos-hati-hati-modusnya-makin-canegih](https://www.1iputan6.com/tekno/read/4157), di akses tanggal 08 September 2020.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomo. 11 Tahun 2008 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019
Tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik