

RELEVANSI PERLINDUNGAN KONSUMEN MELALUI PEMULIHAN REGULASI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL

Anak Agung Mira Cahyani, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail : miracahyani02@gmail.com

Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail : adityapramanaputra@unud.ac.id

DOI: KW.2024.v13.i3.p5

ABSTRAK

Revolusi industri dan perkembangan teknologi saat ini mengubah sistem dari kehidupan masyarakat, kepentingan terhadap hukum meningkat seiring terlupakannya hak-hak dari para pihak yang menggunakan media bisnis digital. Saat ini sudah ada suatu pengaturan yang memuat perlindungan konsumen namun pengaturan tersebut sudah usang dan belum mampu mengakomodasi permasalahannya kontemporer ini. Tujuan dari penulisan artikel ini untuk mencari solusi yang efektif, baik dengan merevisi undang – undang yang ada atau menggagas regulasi baru yang sesuai dengan era digitalisasi. Upaya untuk meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa juga menjadi kunci untuk menjawab segala tantangan ini. Dalam menulis artikel ini penulis menggunakan metode penelitian normatif dimana sumber – sumber yang penulis gunakan dapat diperiksa sebagaimana peraturan-peraturan terkait dan mencari kesenjangan yang perlu diatasi dalam rangka melindungi konsumen dalam bisnis digital..

Kata Kunci: Hukum, Perlindungan Konsumen, Transformasi Digital

ABSTRACT

The industrial revolution and technological developments are currently changing the system of people's lives, the interest in law increases as the rights of parties using digital business media are forgotten. Currently, there is a regulation that contains consumer protection, but the regulation is already using and has not been able to accommodate this contemporary problem. The purpose of writing this article is to find effective solutions, either by revising existing laws or initiating new regulations in accordance with the digitalization era. Efforts to improve the efficiency of dispute resolution are also key to answering all these challenges. In writing this article, the author uses a normative research method where the sources that the author uses can be examined as well as related regulations and look for gaps that need to be addressed in order to protect consumers in digital business.

Key Word: Law, Consumer Protection, Digital Transformation

I. Pendahuluan

1.1. Latar belakang masalah

Transformasi digital memberikan pengaruh yang begitu besar terhadap sifat dan kebiasaan individu. Perkembangan teknologi menjadi penyebab utama adanya transformasi digital yang dimana memberi kemudahan dalam berkomunikasi, mendapatkan informasi, dan memberikan perubahan yang signifikan bagi perkembangan bisnis di dunia. Berbagai sector bisnis yang dimana sebelum terjadi transformasi sangat sempit ruang lingkungannya, namun seiring perkembangan teknologi ruang lingkup dari berbagai aspek bisnis menjadi lebih luas lingkungannya.

Seiring dengan berkembangnya zaman, dan semakin luasnya cara berfikir individu, yang melakuakn pelanggaran dalam bisnis digital bukan hanya pihak pelaku usaha saja, namun pihak konsumen pun dapat melakukan pelanggaran. Oleh sebab itu, diperlukan suatu aturan khusus yang mengatur secara spesifik mengenai apa saja hak-hak dan kewajiban dari pihak pelaku usaha dan konsumen agar terdapat suatu keadilan dalam sebuah peraturan¹. Oleh karenanya UUPK lahir untuk menyelesaikan masalah tersebut, namun UUPK diciptakan sebelum adanya perkembangan teknologi, undang-undang tersebut mengalami komplikasi dalam menampung berbagai permasalahan yang muncul². Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Ini adalah Langkah positif untuk mengatasi permasalahan perlindungan konsumen dalam bisnis digital. regulasi yang lebih modern dan sesuai dengan perkembangan teknologi dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi digital di Indonesia. Hal ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya memperbaharui peraturan guna mengikuti perkembangan zaman.

Beberapa persoalan terkait perlindungan konsumen pada saat ini merupakan sebagian kecil dari berbagai masalah yang akan timbul seiring dengan berkembangnya teknologi. Untuk dapat menjamin hak-hak dan kewajiban setiap pihak dalam bisnis digital perlunya adanya penelitian ulang dalam pengaturan yang ada, apakah pengaturan tersebut sudah efektif dalam menangani permasalahan yang ada, jika peraturan tersebut belum dapat menangani permasalahan yang ada sekarang, diperlukan adanya suatu peraturan baru yang mengatur. Indonesia memiliki regulasi yang mengatur tentang perlindungan hak-hak untuk konsumen, namun regulasi tersebut terbentuk jauh sebelum era bisnis digital menguasai pasar bisnis, sehingga regulasi tersebut tidak dapat sepenuhnya menyikapi permasalahan dalam dunia bisnis digital yang mudah terbawa arus perkembangan zaman. Hingga saat ini belum ada suatu pembahasan yang membahas mengenai pembaharuan peraturan perlindungan konsumen, sehingga jika suatu permasalahan terjadi, akan timbul suatu kesulitan untuk mengatasinya karena tidak adanya peraturan yang mengatur mengenai permasalahan yang terjadi, sehingga pihak konsumen maupun pelaku usaha tidak dapat menyelesaikan masalahnya apabila terjadi permasalahan yang menimbulkan kerugian.

Topik mengenai perlindungan terhadap konsumen adalah hal yang sangat penting untuk dibahas dan harus diperjuangkan perubahannya oleh pemerintah. Banyak media berita yang menulis tentang permasalahan perlindungan konsumen serta pentingnya pembaharuan pengaturan yang ada sebagai upaya untuk mengadvokasikan bentuk hukum perlindungan konsumen yang relevan digunakan untuk mengakomodasi permasalahan yang terjadi saat ini. Dalam penulisan ini lebih memfokuskan kepada bagaimana keefektivitasan regulasi atas perlindungan konsumen saat ini dalam menampung dan menyelesaikan permasalahan yang semakin timbul pada era bisnis digital. Melalui artikel ini diharapkan dapat mengelaborasi bagaimana

¹ Ahmad Ansyari Siregar. Keabsahan Jual beli online ditinjau dari undang-undang No, 19 tahun 2016 Perubahan atas Undang-undang No, 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Jurnal ilmiah Advokasi Volume 7 No. 2 September 2019

² Trivena Gabriela Miracle Tumbel, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital". Volume 8 No. 3 Juli-September 2020

keefektifitasan perubahan aturan UUPK yang sudah ada sehingga dapat mendorong adanya pemulihan regulasi apabila diperlukan dengan tujuan untuk menjamin kepastian hukum dan kepercayaan masyarakat terhadap hukum.

Berkaitan dengan pembahasan mengenai pemulihan regulasi, sebelumnya telah dilakukan penelitian serupa yang kemudian menjadi *state of art* dalam penelitian ini. Adapun penelitian tersebut yaitu penelitian dengan judul "Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era Ekonomi Digital",³ karya Stefany Ismantara dan Yuwono Prianto. Fokus yang diambil pada jurnal tersebut merupakan tujuan adanya relevansi perlindungan terhadap konsumen di era transformasi digital. Di era transformasi digital berkembang banyak wadah dan tempat untuk bertransaksi, namun peraturan perlindungan konsumen yang ada di Indonesia belum mengatur mengenai perlindungan konsumen, untuk mendapatkan jalan keluar dari permasalahan ini, penulis membuat jurnal yang berjudul "RELEVANSI PERLINDUNGAN KONSUMEN MELALUI PEMULIHAN REGULASI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL"

1.2. Rumusan masalah

Penulis merumuskan permasalahan yang relevan berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya. Permasalahan yang telah teridentifikasi adalah:

1. Bagaimanakah pemulihan regulasi terkait perlindungan hukum terhadap konsumen serta pelaku usaha pada era transformasi bisnis digital?
2. Bagaimana tahapan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di era transformasi bisnis digital di Indonesia?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dibuatnya tulisan ilmiah ini adalah untuk melihat bagaimana pertanggungjawaban hukum yang relevan digunakan seiring berkembangnya era bisnis digital, bagaimana hukum tersebut dapat menyesuaikan pengaturannya sesuai dengan keadaan yang terjadi saat ini. Pentingnya kesadaran pemerintah terhadap pengaturan hukum yang mampu mengakomodir segera permasalahan yang terjadi sangatlah penting untuk di regulasikan. Permasalahan yang timbul seiring dengan perkembangan bisnis digital yang terjadi antara dua pihak yaitu pihak konsumen dan pelaku usaha haruslah ada suatu produk penyelesaian yang relevan dalam implementasiannya. Bagaimana tahapan atas penyelesaian tersebut penting diketahui oleh masyarakat, sebagaimana yang kita tahu korban seringkali tidak melaporkan tindak kejahatan dikarenakan tidak adanya tindakan hukum yang pasti dan sedikitnya pengetahuan korban mengenai tahapan yang harus dilalui.

³ Ismantara, S & Priyanto, Y. (2022). Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era Ekonomi Digital. *Fakultas Hukum, Tarumanagara Jakarta*, 321.

II. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah metode penelitian hukum normatif. Metode penelitian ini memfokuskan pada kajian norma-norma yang terdapat dalam undang-undang, dengan Teknik pengumpulan bahan yaitu studi kepustakaan, penulis menggunakan rujukan dari literatur dalam menyelesaikan dan mengkaji permasalahan penulis. Literatur yang digunakan dalam penulisan artikel ini berupa jurnal ilmiah yang penulis kaji melalui media internet serta penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat guna mendapatkan suatu penyelesaian terhadap permasalahan yang penulis angkat. Pengolahan data yang dilakukan peneliti dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang terkait kemudian dilakukan Analisa dengan mempergunakan teori tujuan hukum dan kepastian hukum

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pemulihan regulasi terkait perlindungan hukum terhadap konsumen serta pelaku usaha pada era transformasi bisnis digital

Regulasi merupakan seperangkat peraturan yang digunakan untuk mengendalikan suatu tatanan yang dibuat dengan tujuan agar dipatuhi. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan suatu regulasi dimana diciptakan oleh pemerintah, namun implementasiannya untuk saat ini kurang relevan seiring dengan perkembangan teknologi. Maka dari itu, penting untuk adanya suatu pemulihan atau pembaharuan regulasi untuk mengakomodir permasalahan yang semakin bervariasi. Perkembangan teknologi merubah berbagai aspek kehidupan, merubah berbagai sektor yang ada, dan merubah kebiasaan individu. Salah satu aspek yang harus terus mengikuti perkembangan zaman adalah bisnis, apabila tidak mengikuti perkembangan zaman maka timbulnya kerugian sangat besar, mengingat sifat individu sangatlah mengikuti arah perkembangan transformasi digital. Permasalahan yang terjadi pada saat sebelum adanya era transformasi digital tentunya berbeda dengan setelah adanya transformasi digital, maka penyelesaiannya pun seharusnya berbeda sesuai dengan permasalahan yang muncul.

Turun tangan dari aparaturnegara untuk mengsurvei sekiranya apa saja permasalahan yang terjadi, agar penyelesaian dari masalah yang ada dapat menyesuaikan terhadap sangatlah penting, dimana pemerintah mengkaji dan diharapkan ada suatu hasil untuk diadvokasikan kepada masyarakat, yang nantinya bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap hukum yang berlaku. Dalam UUPK tersebut tidak mengatur salah satu hak dari konsumen maupun pelaku usaha, yaitu pengaturan mengenai kerahasiaan data pribadi dari pihak konsumen maupun pelaku usaha, kerahasiaan data pribadi tersebut sangatlah penting untuk menjamin kenyamanan kedua belah pihak, agar tidak terjadi penyalahgunaan data pribadi demi kepentingan salah satu pihak. Salah satu permasalahan tersebut contoh dari unsur yang harus dicarikan jalan penyelesaiannya melalui regulasi pengaturan yang ada. Masih banyak pelaku usaha yang mencantumkan informasi produk yang palsu sehingga tidak sesuai dengan produk yang sampai di tangan konsumen, menjadi penyebab utama konsumen mengalami kerugian.

Banyaknya permasalahan yang dialami konsumen, menyebabkan terbukanya pemikiran masyarakat untuk hanya sekedar mengadakan

keluhannya dan sampai kepada meminta kepastian kepada pemerintah tentang dimana dan bagaimana permasalahan tersebut dapat diselesaikan. Namun, pemerintah sebagai struktur hukum yang memiliki wewenang untuk membuat kebijakan kurang responsif menghadapi perkembangan teknologi digital, dilihat dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen hingga sekarang belum terlihat adanya regulasi atau perubahan dalam pengaturannya. Pengaturan lainnya seperti UU ITE, UU Perdagangan, dan PP terkait transaksi elektronik pun belum secara khusus mengatur mengenai permasalahan yang terjadi saat ini. Kasus seperti konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk, dari pelaku usaha memberatkan garansi dengan ongkos kirim yang diberatkan kepada konsumen adalah contoh konkret yang menyoroti kebutuhan akan peraturan yang lebih spesifik dalam hal ini. Perlindungan konsumen dalam bisnis digital memerlukan perubahan regulasi yang lebih adaptif dan komprehensif, yang mempertimbangkan permasalahan yang muncul, termasuk teknis ongkos kirim, dalam transaksi digital. dalam hal ini, memperbaharui UUPK atau mengembangkan regulasi yang baru bisa menjadi Langkah yang penting untuk menjaga hak konsumen dalam bisnis digital yang berkembang pesat⁴.

Tujuan dari diciptakannya pengaturan terhadap perlindungan konsumen adalah untuk membawa rasa aman dan nyaman kepada konsumen⁵. Kebiasaan individu untuk selalu mengikuti perkembangan zaman, menuntun individu tersebut untuk mengenal era bisnis digital, dimana kita berinteraksi dengan seseorang yang berbeda tabiat dan kepentingan yang hendak dicapai, tentunya dalam proses tersebut terdapat indikasi timbulnya perselisihan dan sengketa antara kedua belah pihak. Wanprestasi atau ketidakmemenuhan prestasi dalam transaksi bisnis dapat menjadi sumber perselisihan dan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Definisi wanprestasi yang diberikan oleh Prof, R. Subekti, S.H. sangat menggambarkan kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen dalam konteks transaksi digital yang kompleks. Dalam rangka meningkatkan perlindungan konsumen dan menyelesaikan sengketa yang muncul, penting untuk memiliki regulasi yang jelas dan berlaki, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien. Artikel ini dapat mengeksplorasi bagaimana regulasi baru atau perubahan dalam regulasi yang ada dapat mengatasi masalah ini dalam bisnis digital modern..

Didalam Pasal 4 UUPK menyatakan “hak konsumen diantaranya yaitu hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dll”⁶. Upaya perlindungan konsumen mengalami kendala disebabkan tidak jauh dari rendahnya kesadaran konsumen atas hak yang harus didapatkan, kemudian ada juga persepsi dari pelaku usaha dimana apabila konsumen mendapatkan haknya, maka pelaku usaha akan sepenuhnya tidak mendapatkan keuntungan.

⁴ Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵ Akhmaddian, Suwari. 2016 “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia”. Jurnal Univikasi *Volume 3* Nomor 2

⁶ Khotimah, Cindy Aulia. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)” volume 1

Apabila konsumen sudah mengetahui apa saja hak dan kewajibannya maka kebutuhan dan kesadaran konsumen atas pentingnya suatu aturan hukum yang berlaku akan muncul, maka akan lebih mudah bagi konsumen untuk dapat memposisikan dirinya.

Adanya hukum perlindungan konsumen merupakan sebuah keharusan karena merupakan bagian dari hubungan berbangsa dan bernegara. Aparatur negara mengemban tugas yang besar untuk bisa mewujudkan perlindungan bagi konsumen sesuai dengan perkembangan pasar dalam era bisnis digital, salah satunya yaitu adanya tanggung jawab mutlak dari pelaku usaha atas produk yang diedarkan demi terwujudnya tujuan dari diciptakannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang adil dan memberikan kepastian hukum kepada konsumen. Pemberdayaan konsumen dapat dilakukan dengan penerapan hukum perlindungan konsumen yang relevan, dimana dikatakan sudah relevan disaat melewati tiga tahapan yaitu pra-pembelian, saat pembelian atau transaksi, dan purna pembelian, karena resiko kerugian konsumen sangat tinggi mengingat luasnya sistem bisnis digital dan melalui distribusi yang rumit hingga saat ini sudah banyak merugikan masyarakat. Pembaharuan terhadap undang-undang perlindungan konsumen harus cepat dilakukan, mengingat sudah sangat banyak permasalahan yang terjadi namun belum menemukan titik terang dan zaman akan terus berkembang. Banyak permasalahan yang timbul belum dapat dibenahi oleh regulasi yang ada saat ini. UUPK juga harus memberikan pernyataan yang jelas mengenai peran pelaku usaha secara jelas dan sanksi yang nyata agar apabila muncul suatu keharusan pertanggungjawaban maka pelaku ekonomi tidak dapat lepas dari jeratan hukum.

3.2 Tahapan Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Di Era Transformasi Bisnis Digital

Era globalisasi saat ini khususnya dalam aspek bisnis digital menyediakan banyak wadah bagi konsumen yang mengalami kerugian atau keluhannya dapat langsung meminta pertanggungjawaban pada *platform* yang tersedia. Alasan itu menyebabkan konsumen lebih sering melakukan pengaduan kepada pihak *platform* daripada mengadukannya ke pihak yang berwajib, serta kurangnya pemahaman konsumen terhadap tata cara pengaduan ke pada aparat hukum yang berlaku. Timbulnya sengketa yang disebabkan oleh pelanggaran hak-hak konsumen dapat diartikan sebagai sengketa konsumen. Maka dari itu, tidak digunakan istilah "sengketa dalam transaksi konsumen" karena istilah tersebut bersifat sempit, yang dimana hanya mencakup aspek hukum keperdataan saja⁷. Dengan demikian suatu permasalahan dapat dikatakan sebagai sengketa apabila dalam permasalahan tersebut terdapat unsur, terdapat pihak yang bersengketa, dan adanya kerugian antara kedua belah pihak.

Terdapat beberapa jenis penyelesaian yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha, salah satunya adalah melalui BPSK, sebagaimana diketahui diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 UUPK. Dibentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bertujuan agar terlindungnya kedua belah pihak dari ketidakadilan sistem

⁷ Fibrianti, Nurul. 2015 "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi". *Jurnal Hukum Acara Perdata Volume 1 Nomor 1*.

hukum yang berlaku, dengan harapan adanya produk hukum yang memberikan perlindungan dan memberikan kepastian hukum yang diharapkan dapat menjadi suatu pemerataan keadilan bagi kedua belah pihak, konsumen seringkali enggan untuk mengadukan permasalahannya dikarenakan mereka menganggap biaya untuk menyelesaikan kasus yang dialami ke pihak berwajib lebih besar dibandingkan dengan harga barang atau jasa yang dibeli. BPSK tidak memiliki wewenang untuk mengeluarkan putusan sebagaimana yang dilakukan pengadilan. BPSK hanya memiliki wewenang untuk menentukan apakah konsumen mengalami kerugian dan berapa nominal kerugian yang dialami oleh konsumen.

Terdapat tahapan upaya penyelesaian yang harus dilalui konsumen sebagai permohonan yaitu penyelesaian berupa: 1) konsumen dan pelaku usaha sebagai dua belah pihak membuat perjanjian yang akan bersifat mengikat. 2) kemudian permasalahan tersebut diserahkan kepada konsiliator yang akan memberikan berbagai tanggapan terkait permasalahan yang terjadi, namun perlu diketahui bahwa tanggapan dari konsiliator tersebut tidak bersifat mengikat sebagaimana putusan arbitrase. 3) Adapun pihak ketiga yang terlibat antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu mediator dimana mediator ini berfungsi untuk menjadi penetral dan penasihat bagi kedua pihak, namun masukan dari mediator tersebut tidak bersifat mengikat dan para pihak tidak mempunyai kewajiban untuk mematuhi nasehat yang diberikan oleh mediator dari hasil mediasi⁸. Penting untuk memahami bagaimana konsumen dapat mencari penyelesaian terhadap perselisihan dengan pelaku usaha dalam bisnis digital. Proses ini mencakup berbagai Langkah, mulai dari perjanjian antara pihak - pihak yang terlibat hingga Upaya untuk mengajukan keberatan terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penegasan bahwa putusan BPSK bersifat konkrit dan mengikat adalah penting karena memberikan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat. Pihak-pihak yang tidak puas dengan putusan tersebut juga memiliki hak untuk mengajukan keberatan ke pengadilan negeri, yang merupakan mekanisme yang adil untuk menyelesaikan perselisihan. Ini adalah informasi yang relevan dan penting bagi konsumen yang terlibat dalam bisnis digital, serta mencerminkan perlunya prosedur yang jelas dan efektif dalam menangani sengketa konsumen.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa semakin besar perkembangan dari *platform* bisnis digital maka semakin besar permasalahan yang akan terjadi dan semakin besar peluang terjadinya sengketa. Online Dispute Resolution (ODR) adalah inovasi yang sangat relevan dalam menyelesaikan sengketa yang muncul dalam perdagangan digital. Dengan pertumbuhan bisnis digital yang cepat, munculnya ODR memberikan alternatif yang efisien dan cepat dalam menyelesaikan sengketa. Dengan memanfaatkan teknologi dan platform online, ODR memungkinkan konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan perselisihan tanpa harus terlibat dalam proses litigasi konvensional yang seringkali lebih lambat dan mahal. ODR juga memungkinkan penyelesaian sengketa secara global, mempertimbangkan fakta bahwa bisnis digital sering melibatkan pihak dari berbagai negara. Ini adalah contoh bagaimana teknologi dapat menjadi alat yang sangat berguna dalam

⁸ Arfian Setiantoto dkk, "Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* Di Era Masyarakat Ekonomi Asean", Jurnal Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Volume 7 Nomor 1, April 2018

meningkatkan efisiensi dalam sistem hukum dan penyelesaian sengketa di era digital.

Adanya tanggung jawab dari penegakan hukum perlindungan konsumen yang diselesaikan di berbagai lembaga inilah yang menjadi alasan timbulnya tumpang tindih tugas dan kewenangan antara lembaga satu dengan lembaga yang lainnya. Sehingga kedepannya diperlukan adanya koordinasi dan tugas yang jelas antara lembaga-lembaga tersebut, sehingga penerapan Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun peraturan lainnya dapat berjalan efektif. Relevannya hukum terhadap perlindungan konsumen dapat dilakukan dengancara melakukan pendekatan kepada masyarakat, dimana pemerintah turun ke lapangan untuk melihat bagaimana kondisi dari permasalahan yang sedang terjadi. Sehingga akan timbul gagasan mengenai upaya optimal yang harus dilakukan pemerintah, untuk saat ini sebagai tahapan awal sebaiknya perlu adanya sosialisasi atau penyuluhan ke berbagai kota di Indonesia, yang dimana sosialisasi tersebut dapat memberikan informasi bagaimana masyarakat bisa menjadi konsumen yang bijak dalam menggunakan atau memilih produk yang diedarkan pada *platform* digital. Sosialisasi dan pemberian edukasi dapat diberikan melalui klinik konsumen terpadu, namun pentingnya pelatihan motivator perlindungan konsumen di berbagai daerah, bagaimana caranya motivator tersebut menguasai dan memahami permasalahan yang ada sebagai upaya menumbuh-kembangkan pemikiran konsumen yang kritis, berhati-hati, dan cerdas dalam memanfaatkan barang atau jasa dalam dunia bisnis digital.

IV. Kesimpulan sebagai Penutup

4 Kesimpulan

Perkembangan bisnis yang terjadi di era digital ini membuat banyaknya pelaku usaha beralih berdagang dari secara luring menjadi menggunakan media online, hal ini menyebabkan sulitnya pengawasan yang dilakukan oleh aparat hukum untuk melakukan pengawasan sehingga menyebabkan banyak pelaku usaha yang melakukan suatu kecurangan dan tidak dapat diproses hukum karena kurang kuatnya aturan yang mengatur dan pengawasan dari aparat hukum yang juga masih kurang. Maka dari itu pemerintah sebagai pemegang wewenang tertinggi dalam membuat suatu regulasi harus secepatnya membaharui Undang-undang Perlindungan Konsumen yang substansinya harus meliputi hal-hal teknis yang memiliki kekuatan hukum dan bersifat adil, dengan kekuatan sanksi yang jelas dan sesuai dengan perkembangan zaman di era digitalisasi ini. Peraturan perundang-undangan yang memadai dan diterapkan dengan baik dapat membantu mencegah munculnya sengketa dan melindungi konsumen dari kerugian yang tidak perlu. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peran penting dalam menganalisis kerugian yang dialami oleh konsumen dan menentukan pertanggungjawaban pelaku usaha. Ini adalah mekanisme yang penting dalam menyelesaikan sengketa dengan cara yang adil dan transparan. Semua ini Bersama-sama membentuk kerangka kerja yang komprehensif untuk menjaga kepentingan konsumen dan mengatur perdagangan digital yang baik. Selaras dengan perkembangan teknologi digital, maka muncul suatu inovasi penyelesaian sengketa yang berbasis *online* atau pelaksanaannya dilakukan pada media internet, inovasi penyelesaian sengketa ini dinamakan *Online Dispute Resolution* (ODR). Munculnya inovasi

ODR ini adalah tidak lain karena permasalahan proses pengaduan sengketa oleh konsumen sangat sulit dan adanya biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen, sehingga dalam proses penyelesaiannya ODR menyederhanakan proses penyelesaian sengketa dengan cara menyediakan ruang pada media internet sehingga proses penyelesaian sengketa lebih mudah, cepat, dan tidak mengeluarkan biaya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Subekti, 2018. *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Depok: Raja Grafindo Persada
- Rosadi, Sinta Dewi, 2015, *Cyber Law Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, Dan Nasional*. Bandung: PT, Refika Aditama.

Jurnal

- Asnawi. 2022 "Kesiapan Indonesia Membangun Ekonomi Digital Di Era Revolusi Industri 4.0". *Journal of Syntax Literate*, Nomor 7.
- Bidari, Ashinta Sekar, 2022 "Penyilihan Hukum Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online". *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Volume 2*. Hal 1039-1046
- Prwaningsih, Endang, dkk, 2018 "Penyuluhan Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik Bagi Para Guru dan Sswa SDN 05 Cempaka Baru Kemayoran Jakarta Pusat". *Jurnal ABDIMAS UNMER Volume 3*. Malang.
- Febriyanti, Ni Luh Kadek Dwi Fenny dkk. 2020 "Penegakan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi". *Jurnal Interpretasi Hukum Volume 1*. Denpasar. Hal 173-178.
- Ismantara, Stefany dkk. 2022 "Relevansi Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era Ekonomi Digital". Hal 321-330.
- Khotimah, Cindy Aulia. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)". *Jurnal Bussiness Law Review Volume 1*. Hal 14-20.
- Maria, Widayati 2020 "Dampak perkembangan ekonomi digital terhadap perilaku pengguna media social dalam melakukan transaksi ekonomi". *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*. 6(2). Hal 234-239.
- Novita, Yustina Dhian dkk. 2021 "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital". *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia Volume 3 Nomor 1*. Hal 46-58.
- Putra, I Komang Mahesa, 2020 "Penerapan Pasal 1320 KUH Perdata Terhadap Tanggung Jawab Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Internet. *Jurnal Analogi Hukum Volume 2*. Hal 73-77.
- Prasetya, Agus Fahmi dkk. "Perlindungan Konsumen Dalam Peraturan Perundang-undangan Di Indonesia". *Jurnal Program Kekhususan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana*. Hal 1-5.
- Tumbel, Trivena Gabriela Miracle dkk. 2020 "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.0". *Jurnal Lex Et Societatis Volume 8*. Juli-September Tahun 2020. Hal 93-105.

Undang-Undang

E-ISSN: 2303-0550.

Pasal 1 Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia
Pasal 62 Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen