

Peningkatan Pemahaman Bagi Siswa SMA Nurul Firdaus Kec. Godong,
Kab. Grobogan Mengenai Hak Dan Kewajiban Konsumen
Dalam Transaksi Jual beli *on Line*

Dharu Triasih, Sukimin, Dewi Tuti Muryati
Fakultas Hukum Universitas Semarang, Semarang, Indonesia
*Email: dharu.triasih@usm.ac.id

Abstract

One of the significant developments now is online buying and selling transactions or E-Commerce. Sellers and buyers do not need to meet face to face to carry out buying and selling transactions, but only need to have an internet connection that will bring them together in cyberspace. The existence of E-Commerce is important to study. As the number of online buying and selling users increases, many fake online buying and selling sites are emerging that only use them to earn income in the wrong way. Therefore, legal protection is needed for both consumers and online business owners. The ease of carrying out online buying and selling transactions will make many people interested in doing online buying and selling business. Of the many online buying and selling businesses, there are definitely those who carry out fraudulent (fake) online buying and selling businesses. So that no party is harmed either in terms of consumers or honest online business people, legal protection from the government is needed. Based on this, it can be formulated that the problem in this Community Service activity is the lack of understanding of MA Nurul Firdaus students regarding the rights and obligations of consumers in online buying and selling. Relatedly, if there is a breach of contract, the business actor will not be able to provide optimal legal protection. If there is fraud, be it regarding product defects, dishonest information or delays in the delivery of goods. This Community Service activity is carried out using pre-test, lecture, discussion and question and answer methods, post-test.
Keywords: Rights and obligations, consumers, online buying and selling

Abstrak

Salah satu perkembangan yang signifikan sekarang adalah transaksi jual beli secara *online* atau *E-Commerce*. Penjual dan pembeli tidak perlu bertatap muka (*face to face*) untuk melakukan transaksi jual beli, melainkan hanya perlu memiliki koneksi internet yang akan mempertemukan mereka di dunia maya. Eksistensi *E-Commerce* ini penting untuk dikaji. Seiring bertambahnya para pengguna jual beli online, banyak bermunculan situs jual beli *online* palsu yang hanya memanfaatkan untuk memperoleh *income* dengan cara yang tidak benar. Oleh karena itu maka diperlukan sebuah perlindungan hukum baik untuk konsumen atau pemilik bisnis *online*. Kemudahan untuk melakukan transaksi jual beli *online* akan membuat banyak orang tertarik untuk ikut melakukan bisnis jual beli *online*. Dari banyaknya pebisnis jual beli *online* pasti ada yang melakukan bisnis jual beli *online* curang (palsu). Agar tidak ada pihak yang dirugikan baik dari segi konsumen ataupun dari pebisnis *online* jujur, maka diperlukan perlindungan hukum dari pemerintah. Berdasarkan hal ini dapat dirumuskan permasalahan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah kurangnya pemahaman siswa MA Nurul Firdaus tentang hak dan kewajiban konsumen dalam jual beli *online*. Terkait bila terjadi wanprestasi pihak pelaku usaha belum dapat memberikan perlindungan hukum secara optimal. bila terjadi kecurangan baik itu tentang cacat produk, informasi yang tidak jujur maupun keterlambatan pengiriman barang. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan dengan metode pre test, ceramah, diskusi dan tanya jawab, pos test.
Kata kunci: Hak dan kewajiban, Konsumen, Jual Beli online

A. PENDAHULUAN

Seiring bertambahnya para pengguna jual beli online, banyak bermunculan situs jual beli online palsu yang hanya memanfaatkan untuk memperoleh income dengan cara yang tidak benar. Oleh karena itu maka diperlukan sebuah perlindungan hukum baik untuk konsumen atau pemilik bisnis online. Kemudahan untuk melakukan perjanjian jual beli online akan membuat banyak orang tertarik untuk ikut melakukan bisnis jual beli online. Dari banyaknya pebisnis jual beli online pasti ada yang melakukan bisnis jual beli online curang (palsu). Agar tidak ada pihak yang dirugikan baik dari segi konsumen ataupun dari pebisnis online jujur, maka diperlukan perlindungan hukum dari pemerintah. Perjanjian jual beli secara online dapat berjalan dengan lancar meskipun dalam logika dapat mempersingkat waktu dan menghemat biaya, di dalam jual beli tersebut wajib terdapat perjanjian atau syarat agar tidak saling merugikan. Pasal 1320 KUHPerdara (Achmad Busro. 2013) menyebutkan bahwa syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal dapat diterapkan untuk menentukan keabsahan perjanjian jual beli elektronik.

Perjanjian jual-beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata, sedangkan *E-Commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual-beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Dengan demikian selama tidak diperjanjikan lain, maka ketentuan umum tentang perikatan dan perjanjian jual-beli yang diatur dalam Buku III KUH Perdata berlaku sebagai dasar hukum aktifitas *E-Commerce* di Indonesia. Jika dalam pelaksanaan transaksi *E-Commerce* tersebut timbul sengketa, maka para pihak dapat mencari penyelesaiannya dalam ketentuan tersebut.

Pemberlakuan syarat dan ketentuan dalam situs transaksi *online* bukan merupakan suatu masalah sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, ketertiban umum, moral dan kesusilaan. Hanya saja terhadap penerapan syarat dan ketentuan yang bersifat sepihak tersebut harus turut diimbangi dengan adanya layanan yang lebih baik kepada konsumen dan juga konsumen diberikan kesempatan untuk melakukan upaya hukum yang merupakan haknya sebagai warga negara Indonesia (Ari Wahyudi. 2013).

Diterbitkan Oleh Universitas Semarang

E-ISSN: 2722-9653

Undang-undang Perlindungan Konsumen yang memberikan kewenangan bagi pemerintah dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen ini memuat aturan-aturan hukum tentang perlindungan kepada konsumen yang berupa payung bagi perundang-undangan lainnya yang menyangkut konsumen, sekaligus mengintegrasikan perundang-undangan itu sehingga memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual dan sebagainya.

Aspek yang pertama, mencakup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen karena barang yang diserahkan kepada konsumen itu mengandung cacat di dalamnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sedangkan yang kedua, mencakup cara konsumen memperoleh barang dan jasa, yang dikelompokkan dalam cakupan standar kontrak yang mempersoalkan syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh produsen kepada konsumen pada waktu konsumen hendak mendapatkan barang atau jasa kebutuhannya.

Hak dan Kewajiban Konsumen.

Hak konsumen diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 4 menyebutkan bahwa hak konsumen adalah (Ahmadi Miru, 2022)

- 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 perundangundangan lainnya.

Kewajiban konsumen terdapat dalam Pasal 5 UUPK (Zulham, 2012):

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.
- c. Membayar dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Perjanjian jual beli secara *online* pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli *online* pun tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual

beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli secara *online* sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan. Sifat siber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli.

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual *online*), sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah (Ahmadi Miru, 2022)

- 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.

Perjanjian jual beli secara *online* pada prinsipnya adalah sama dengan jual beli secara faktual pada umumnya. Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli *online* pun tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata. Pembedanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana

Diterbitkan Oleh Universitas Semarang

E-ISSN: 2722-9653

telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli secara *online* sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan. Sifat siber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli.

Pelanggaran Pelaku Usaha

Dalam hal pelaku usaha atau penjual ternyata menggunakan identitas palsu atau melakukan tipu muslihat dalam jual beli *online* tersebut, maka pelaku usaha dapat juga dipidana berdasarkan Pasal 378 KUHP tentang penipuan dan Pasal 28 ayat (1) UU ITE tentang menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam perjanjian jual beli *on line*. yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 39 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa “Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selain penyelesaian secara gugatan perdata, para pihak juga dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.” Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.” Menurut hukum yang berlaku di Indonesia, gugatan perdata dapat didasarkan atas dua alasan, yaitu wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*). Adapun landasan hukumnya didasarkan pada ketentuan Buku III Pasal 1243 BW untuk wanprestasi dan Pasal 1365 BW untuk perbuatan melanggar hukum.

Bertitik tolak dari hal tersebut dapat dirumuskan permasalahan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah kurangnya pemahaman mitra mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi jual beli *on line*.

B. METODE PELAKSANAAN

Metode yang dilakukan dalam pelaksanaan pengabdian in adalah :

1. Metode pertama pre test

Setelah melakukan survey dan mengetahui permasalahan mitra maka Siswa MA Nurul Firdaus, kec Godong, Kab Grobogan diberi kuesioner (*pre test*) untuk mengetahui tingkat pemahaman Siswa MA Nurul Firdaus, kec. Godong, Kab Grobogan , selama ini mengenai hak dan kewajiban bagi konsumen dalam transaksi jual beli *on Line*

2. Metode yang ke dua adalah ceramah.

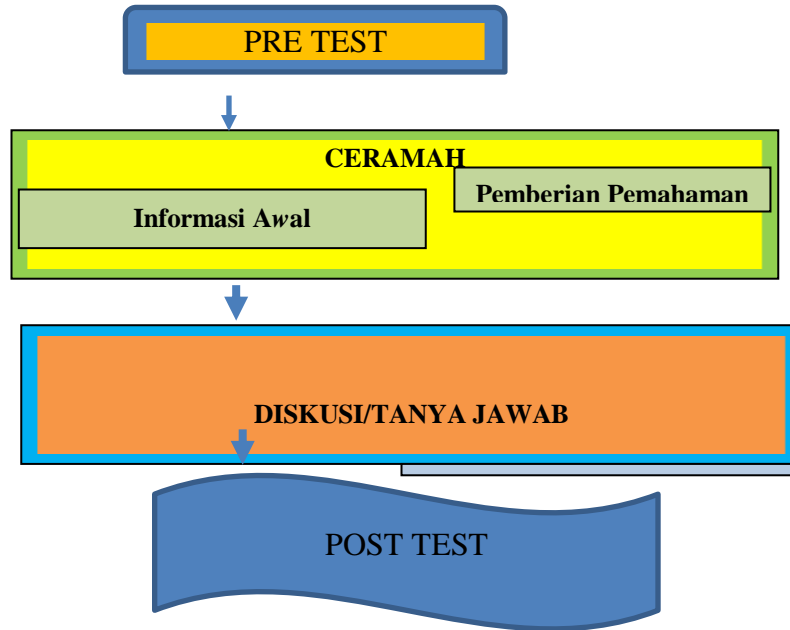
Metode ini digunakan untuk memberikan penjelasan dan pengetahuan kepada Siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab Grobogan tentang hak dan kewajiban bagi konsumen dalam transaksi jual beli *on line*.

3. Metode yang ketiga adalah tanya jawab

Metode ini digunakan untuk melakukan diskusi yang didalamnya menyangkut kegiatan tanya jawab untuk mengoptimalkan pemahaman siswa. Tim Pengabdian kepada Masyarakat akan menjawab dan memberikan penjelasan atas pertanyaan yang diajukan oleh Siswa MA Nurul Firdaus, kec.Godong, Kab Grobogan mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi jual beli *on line*.

4. Metode yang keempat adalah post-test

Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat pemahaman Siswa MA Nurul Firdaus, kec Godong, Kab Grobogan tentang hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi jual beli *on line*. Hal ini akan mempermudah tim Pengabdian kepada Masyarakat untuk melakukan evaluasi sehingga akan diketahui tingkat pemahaman Siswa MA Nurul Firdaus, kec Godong,Kab Grobogan dalam memahami materi yang diberikan oleh tim Pengabdian Fakultas Hukum universitas Semarang.



Gambar 1 Metode Pelaksanaan

C.HASIL DAN PEMBAHASAN

Beli on line “. Kegiatan penyuluhan yang merupakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi ini, nampaknya perlu dilaksanakan secara berkesinambungan agar diperoleh hasil yang maksimal terutama dalam peningkatan para siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan akan haknya sebagai konsumen yang telah dilindungi oleh undang-undang. Pada umumnya pengetahuan para siswa akan haknya sebagai konsumen sangat terbatas, hal ini dapat diketahui berdasarkan jawaban yang diberikan oleh para siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan melalui kuesioner yang diberikan (pre test) kepada seluruh peserta penyuluhan. Tahapan berikutnya Tim Pengabdian kepada Masyarakat memberikan penyuluhan mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Transaksi jual beli on line dan dilanjutkan dengan tanya jawab antara Tim Pengabdian kepada Masyarakat dengan siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan Keaktifan para siswa nampak dari pertanyaan –pertanyaan yang diutarakan. Untuk mengetahui tingkat perbedaan pemahaman para siswa mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi jual beli on line Tim Pengabdian kepada Masyarakat memberikan kembali kuesioner (post test) kepada siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab.

Diterbitkan Oleh Universitas Semarang

E-ISSN: 2722-9653

Grobogan dari hasil kuesioner ke dua ini diperoleh hasil ada peningkatan pemahaman siswa akan haknya sebagai konsumen sebanyak 70 %.

Pembahasan Setelah dilakukan pengolahan data

Dari 40 peserta siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan yang mengikuti penyuluhan tentang “Peningkatan Pemahaman mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Transaksi Jual beli on line, Diperoleh hasil adanya peningkatan pemahaman dan kesadaran akan haknya sebagai konsumen sebanyak 70 %. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban yang diberikan oleh para siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan mengenai Hak dan Kewajiban konsumen.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kegiatan

Di dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Adapun faktor-faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut;

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung sangat berpengaruh dalam keberhasilan penyuluhan yang dilakukan oleh Tim Pengabdian kepada Masyarakat. dan faktor pendukung lebih dominan dibandingkan dengan faktor penghambat yakni , antara lain:

- a. Adanya respon positif yang diberikan dari berbagai pihak, yakni mulai dari perizinan instansi terkait, sampai kepada respon Kepala Sekolah, Guru dan peserta pengabdian yang sangat baik, sehingga program pengabdian dapat berjalan dengan lancar.
- b. Program kegiatan ini tepat sasaran, hal ini dikarenakan siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan merupakan generasi muda yang sangat suka belanja secara on line, namun belum mengetahui akan hak-haknya sebagai konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang.

Faktor Penghambat

Secara umum faktor penghambat yang terjadi sangat kecil, sehingga kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan tidak mengalami hambatan yang signifikan. Pada dasarnya faktor penghambat ini terjadi dikarenakan masih dalam masa pematatan mata pelajaran yang sebentar lagi siswa akan menghadapi UAS

3.KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, yang dilakukan oleh Tim PkM FH USM, membawa dampak yang baik kepada anggota Siswa MA Nurul Firdaus, hal ini dikarenakan para siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan memperoleh informasi dan pemahaman mengenai “Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Transaksi Jual beli on line”. Hasil dari pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan bahwa, sebelum pelaksanaan kegiatan, siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan belum semuanya memahami dan mengerti tentang Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Transaksi Jual Beli on line, dan setelah dilakukan penyuluhan, siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan bertambah pemahaman dan wawasan mengenai Hak dan kewajiban Konsumen dalam Transaksi Jual beli *on line* yang terlihat dalam peningkatan pemahamannya secara umum dari 40 peserta sebesar 7,5 %. Berdasarkan data tersebut maka dapat dikatakan bahwa kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dalam hal ini kepada siswa MA Nurul Firdaus, Kec Godong, Kab. Grobogan dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Busro, *Kapita Selekta Hukum Perjanjian*, Yogyakarta, Pohon Cahaya, 2013

Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok, Rajawali Pers, 2022

Celina Tri Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Kosnumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2014

Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015

Rinitami Njattrijani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Semarang: CV Tigamedia Pratama, 2018

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2012

Peraturan Perundangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jurnal

Ari Wahyudi Hertanto, *Pencantuman Batasan Tanggung Jawab Pemilik/Pengelola Situs Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Dan Dampaknya Bagi Konsumen*, *Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-45 No.1 Januari-Maret 2015*