

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen

Dalam hubungan hukum, konsumen umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen merupakan bentuk perlindungan yang secara khusus dirancang untuk mereka. Untuk mewujudkan hubungan hukum yang adil dan seimbang diantara semua pihak, perlindungan ini bertujuan untuk menjamin agar hak-hak konsumen dihormati serta mencegah tindakan atau praktik komersial yang berpotensi membahayakan konsumen.

Menurut Az. Nasution, perlindungan hukum bagi konsumen meliputi seluruh kaidah, asas dan juga ketentuan hukum yang berfungsi mengatur sekaligus menjaga kepentingan konsumen dalam interaksi hukumnya dengan pelaku usaha. Perlindungan itu bukan sekedar tertuju pada penegakan hukum setelah pelanggaran terjadi, serta diarahkan kepada usaha pencegahan supaya hak-hak konsumen tidak dilanggar sejak awal transaksi.¹⁰

UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang kokoh bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Peraturan tersebut dibentuk guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran,

¹⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlm. 23.

dan kemampuan konsumen dalam menjaga serta memperjuangkan hak-haknya. Komitmen pemerintah untuk memberikan kepastian hukum dan menjamin perlindungan yang adil bagi seluruh konsumen tercermin melalui penetapan Peraturan Perundang-Undangan ini.

2. Tujuan dan Prinsip Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan upaya hukum yang dirancang untuk menjamin keamanan konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa serta memastikan terpenuhinya hak-hak mereka secara adil dalam setiap kegiatan transaksi. Pada kenyataannya, konsumen seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga perlindungan ini sangatlah penting. Oleh sebab itu, untuk menciptakan hubungan hukum yang adil dan memberikan jaminan kepada kedua belah pihak, diperlukan keterlibatan pemerintah melalui regulasi. Tujuan perlindungan konsumen, sebagaimana tercantum dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah mencegah kerugian yang ditimbulkan akibat penggunaan barang dan jasa, meningkatkan kesadaran, kemandirian serta kemampuan.

Keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kejelasan hukum merupakan beberapa prinsip yang mendasari pelaksanaan perlindungan konsumen dan berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Sementara prinsip keseimbangan mensyaratkan agar hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha seimbang dan setara, prinsip keadilan menuntut agar konsumen diperlakukan secara layak dan setara.

Meskipun prinsip kepastian hukum menjamin bahwa hak-hak konsumen dapat dilindungi dan dihormati dalam sistem hukum yang berlaku, prinsip keamanan dan keselamatan bertujuan untuk melindungi konsumen dari berbagai bahaya yang dapat menimbulkan kerugian.

3. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah pihak yang memperoleh dan menggunakan barang dan/atau layanan untuk memenuhi kebutuhannya, bukan untuk memperoleh keuntungan atau menjualnya kembali. Dalam sebuah transaksi, konsumen bergantung pada kejujuran dan informasi pihak yang menjual. Karena itu, konsumen membutuhkan perlindungan hukum agar hak-haknya tidak dirugikan. Secara hukum, definisi konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefinisikan sebagai orang yang menggunakan produk dan atau jasa sebagai pengguna akhir.

Disamping itu, dalam prinsip hukum perlindungan konsumen, konsumen dianggap berada dalam kondisi yang lebih rendah dibanding dengan produsen atau penjual, baik dalam hal mendapatkan informasi ataupun kemampuan untuk memperjuangkan hak-haknya, sehingga dibutuhkan perlindungan hukum agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi. Dengan demikian, konsumen dalam konteks transaksi elektronik dan *marketplace* dapat didefinisikan sebagai orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan melalui sistem elektronik untuk keperluan pribadi, tanpa niat untuk menjual kembali.

4. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan badan usaha yang melakukan pekerjaan membuat, menyebarluaskan, atau menjual barang dan/atau jasa bertujuan mendapatkan untung. Ketika bertransaksi, pelaku usaha berkewajiban menjamin kualitas, keamanan, dan keakuratan informasi yang disampaikan kepada konsumen serta menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan standar yang berlaku saat melakukan transaksi.

Pasal 1 Undang Undangnline No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan badan usaha badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau menjalankan kegiatan di wilayah hukum Republik Indonesia, baik secara perorangan maupun bersama-sama berdasarkan suatu perjanjian, dalam berbagai bidang kegiatan ekonomi. Rumusan tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki cakupan yang luas, mencakup berbagai pihak seperti produsen, distributor, importir, pedagang, hingga penyedia jasa. Dengan berkembangnya transaksi elektronik, pelaku usaha juga mencakup pihak-pihak yang menjalankan usaha melalui sistem digital, seperti penjual dan penyedia layanan di platform *marketplace*. Mereka tidak hanya menjamin terhadap kualitas barang dan/atau jasa, tetapi juga terhadap kejelasan informasi, proses transaksi, serta penyelesaian sengketa, agar tercapai perlindungan hukum bagi konsumen..

5. Pengertian Sengketa Konsumen.

Sengketa konsumen didefinisikan sebagai sengketa yang muncul antara pelaku usaha dan konsumen akibat adanya pelanggaran hak, pengabaian kewajiban, atau adanya perbedaan kepentingan dalam pelaksanaan transaksi barang dan/atau jasa. Sengketa-sengketa ini umumnya terjadi ketika konsumen merasa dirugikan dikarenakan produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, informasi yang disampaikan tidak benar atau tidak lengkap, ataupun karena hak mereka berdasarkan UU dan peraturan yang berlaku tidak dipenuhi.¹¹

Sesuai kajian jurnal hukum kontemporer, sengketa konsumen muncul sebagai akibat dari praktik transaksi online yang berkembang pesat tetapi belum sepenuhnya diimbangi melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan tepat. Permasalahan sengketa ini mencakup ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, fraud, serta penafsiran aturan hukum yang berbeda antara konsumen dan pelaku usaha di *marketplace*, maka membutuhkan pendekatan penyelesaian konflik yang tepat dan berkeadilan.¹²

6. Bentuk Sengketa Konsumen di *Marketplace*

Perkembangan cepat platform *marketplace* di Indonesia telah menimbulkan masalah sengketa konsumen yang semakin rumit, seperti

¹¹ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 11.

¹² Puput Indrayani dkk., "Studi Kasus Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce," Jurnal Prinsip Vol. 3 No. 1 (2025): 77–88, <https://doi.org/10.59696/prinsip.v3i1.77>.

yang dijelaskan dalam berbagai penelitian terbaru. Sengketa tersebut biasanya melibatkan ketidakcocokan antara barang yang diterima dengan informasi deskripsi yang diberikan, serta keterlambatan proses pengiriman, pembatalan pesanan tanpa sepengetahuan pembeli, hingga tindakan penipuan yang dilakukan oleh penjual pihak ketiga. Dalam kondisi tertentu, platform *marketplace* juga dapat dimintai pertanggungjawaban secara bersama-sama berdasarkan prinsip tanggung jawab bersama (*shared liability*)

Dasar hukum utama dalam menyelesaikan sengketa tersebut diatur dalam Pasal 45 sampai Pasal 52 UU No 8 Tahun 1999 tentang UUPK. Aturan ini menjelaskan cara menyelesaikan sengketa melalui BPSK menggunakan metode mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Penelitian-penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa cara mengatasi masalah internal di pasar online, seperti pusat penyelesaian sengketa secara online, masih dipilih sebagai metode utama di awal proses. Jika pemecahan masalah tersebut tidak mencapai kesepakatan, pihak-pihak terlibat dapat menggunakan jalur nonlitigasi melalui BPSK. Secara prinsip, putusan yang dihasilkan oleh BPSK memiliki sifat final dan mengikat, meskipun didalam praktiknya masih ada hambatan, khususnya terkait dengan keterbatasan wewenang atau yurisdiksi absolut BPSK.

B. Tinjauan Umum Transaksi Elektronik

1. Pengertian Transaksi Elektronik

Arti dari Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum dilakukan oleh para pihak yang memanfaatkan sistem elektronik sebagaimana sarana utama dalam proses pertukaran barang dan/ atau jasa. Di dalam transaksi ini meliputi seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari penawaran, penerimaan, pembayaran, sampai pelaksanaan hak dan juga kewajiban para pihak dilakukan melalui media elektronik tanpa adanya pertemuan langsung secara fisik.¹³

Dalam kajian akademik, transaksi elektronik dipandang sebagai bentuk perkembangan dari transaksi konvensional yang memanfaatkan teknologi informasi, sehingga memiliki karakteristik khusus yang menimbulkan konsekuensi hukum tersendiri, terutama terkait kepastian hukum, perlindungan konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa.¹⁴ Oleh sebab itu, transaksi elektronik membutuhkan pengaturan hukum yang jelas guna menjamin keamanan serta perlindungan hukum bagi seluruh pihak yang terlibat, khususnya konsumen.

2. Risiko Hukum Transaksi Online

¹³ Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Pasal 1 angka 2.

¹⁴ Edmon Makarim, "Kerangka Kebijakan dan Reformasi Hukum untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) di Indonesia," Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol. 44 No. 3, 2014, hlm. 314.

Transaksi online memiliki sejumlah risiko hukum yang timbul akibat karakteristiknya yang dilakukan tanpa pertemuan langsung antara para pihak dan bergantung pada sistem elektronik. Salah satu risiko utama adalah ketidakjelasan identitas dan itikad baik pelaku usaha, yang dapat berujung pada terjadinya penipuan, wanprestasi, atau ketidakcocokan antara barang atau jasa yang ditawarkan dengan yang diterima oleh konsumen.¹⁵

Selain itu, transaksi online juga menimbulkan risiko regulasi yang mengatur tentang perlindungan data pribadi konsumen, potensi penyalahgunaan informasi, serta keterbatasan kekuatan pembuktian elektronik ketika sengketa terjadi. Dalam praktiknya, konsumen kerap menghadapi hambatan dalam memperjuangkan haknya, baik karena kurangnya pemahaman hukum, perbedaan domisili antara konsumen dan juga pelaku usaha, maupun belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Dengan demikian, diperlukan ketentuan hukum yang jelas serta upaya penyelesaian sengketa yang mudah diakses, seperti ODR, untuk meminimalkan potensi permasalahan hukum yang dapat timbul dalam transaksi elektronik.¹⁶

3. Pengertian *refund* dalam transaksi elektronik

Refund dalam transaksi elektronik merupakan pengembalian dana dari pelaku usaha kepada konsumen sebagai akibat tidak terpenuhinya kesepakatan dalam transaksi digital, seperti barang yang diterima tidak

¹⁵ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 48.

¹⁶ Rachmadi Usman, Aspek Hukum Transaksi Elektronik, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm. 112.

sesuai, mengalami cacat, tidak dikirimkan, atau transaksi dibatalkan. Dalam praktik *e-commerce* dan *marketplace*, *refund* berfungsi sebagai bentuk pemenuhan hak konsumen sekaligus kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan perlindungan dan kepastian hukum akibat kerugian yang dialami konsumen. Selain itu, mekanisme *refund* umumnya disediakan melalui sistem internal platform sebagai bagian dari upaya penyelesaian sengketa konsumen secara cepat dan non-litigasi.

4. Peran *refund* dalam perlindungan konsumen online.

Refund memiliki peranan penting dalam perlindungan konsumen online karena menjadi sarana utama untuk mengembalikan hak konsumen apabila terjadi kerugian dalam transaksi elektronik. Melalui mekanisme *refund*, konsumen memperoleh kepastian bahwa dana yang telah dibayarkan dapat dikembalikan ketika barang atau jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan kesepakatan, tidak dikirimkan, ataupun transaksi dibatalkan. Dengan demikian, *refund* berfungsi sebagai jaminan hukum bagi konsumen dalam transaksi online sekaligus sarana untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha.

Selain itu, keberadaan *refund* dalam sistem *marketplace* turut berperan sebagai upaya pencegahan dan penyelesaian sengketa secara cepat dan non-litigasi. Mekanisme *refund* yang jelas dan terintegrasi dalam platform elektronik dapat mengurangi potensi sengketa yang berkepanjangan antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan demikian, *refund* menjadi wujud implementasi prinsip keadilan dan kepastian hukum

sekaligus berperan dalam memperkuat kepercayaan konsumen dalam kegiatan perdagangan secara elektronik.

5. Asas keadilan dan kepastian hukum dalam kebijakan *refund marketplace*

Kebijakan *refund* dalam *marketplace* harus mencerminkan asas keadilan dengan memberikan perlindungan yang setara bagi pelaku usaha dan konsumen. Konsumen berhak mendapatkan refund melalui proses yang adil dan mudah jika mereka mengalami kerugian akibat barang yang tidak sesuai, keterlambatan pengiriman, atau pembatalan transaksi. Sementara itu, pelaku usaha juga perlu dilindungi dari tuntutan yang tidak beritikad baik melalui mekanisme pemeriksaan dan pembuktian yang jelas. Selain itu, kepastian hukum dalam kebijakan refund diwujudkan melalui aturan dan prosedur yang tertulis, transparan, serta konsisten, termasuk kejelasan jangka waktu dan tata cara pengembalian dana, sehingga dapat memberikan kepastian bagi para pihak serta mencegah terjadinya sengketa dalam transaksi elektronik di *marketplace*.

6. Pengertian Shopee

Shopee adalah salah satu platform *marketplace* (e-commerce), yakni sistem perdagangan yang melakukan transaksi melalui internet dan teknologi informasi. Platform ini berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam kegiatan jual beli secara online. Dalam operasionalnya, Shopee menyediakan berbagai fasilitas pendukung, mulai dari fitur

pencarian produk, pemesanan, pembayaran secara elektronik, hingga layanan distribusi atau pengiriman barang.¹⁷

Dalam penyelenggaraannya, Shopee berperan sebagai penyedia sarana transaksi elektronik yang memungkinkan konsumen melakukan aktivitas perdagangan tanpa harus melakukan pertemaun langsung dengan penjual. Selain menjadi perantara dalam hubungan antara penjual dan pembeli, platform ini juga membuka kesempatan yang lebih luas bagi pelaku usaha dari berbagai tingkat, termasuk UMKM, untuk mempromosikan dan menjual produk mereka kepada khalayak yang lebih luas. Dengan demikian, Shopee tidak hanya berperan sebagai sarana perdagangan online, tetapi juga merupakan bagian dari ekosistem ekonomi digital yang mendorong perkembangan serta transformasi dari perdagangan konvensional menuju sistem perdagangan berbasis teknologi informasi.

C. Tinjauan Umum Online Dispute Resolution (ODR)

1. Pengertian *Online Dispute Resolution (ODR)*

Online Dispute Resolution (ODR) adalah suatu sistem yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyelesaikan permasalahan, memungkinkan para pihak untuk menyelesaikan konflik secara *online* tanpa perlu bertatap muka. ODR adalah pengembangan dari mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR) yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan penyelesaian konflik dalam transaksi elektronik, di

¹⁷ Asih, Endah Mustika: (2025). Analisis Shopes, sebagai E-Commerce ,Terpopuler diindonesia. Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika.

mana proses seperti negosiasi, mediasi, atau arbitrase dapat dilakukan secara *online* dengan lebih *efisien* dan praktis.¹⁸

Dalam perselisihan yang muncul dari perdagangan elektronik, ODR dianggap sebagai alat penyelesaian yang penting karena dapat memberikan akses yang lebih mudah bagi konsumen dan pelaku bisnis, terutama dalam transaksi yang dilakukan lewat *marketplace*, serta menyediakan mekanisme penyelesaian yang lebih efisien dari segi waktu dan biaya dibandingkan dengan proses penyelesaian melalui jalur hukum konvensional.

2. Prinsip dan Keunggulan *Online Dispute Resolution* (ODR)

Online Dispute Resolution (ODR) berlandaskan pada prinsip akses yang mudah, efisiensi, keadilan, dan keamanan informasi, di mana sistem ini memungkinkan pihak-pihak menyelesaikan konflik secara *online* tanpa terhalang oleh jarak dan prosedur yang rumit.¹⁹ Dengan ODR, konsumen dan pelaku usaha mendapatkan kesempatan yang sama untuk mengungkapkan pendapat dan bukti secara online dengan prosedur yang cepat, mudah, dan terjangkau. Kelebihan ODR adalah kemampuannya untuk memudahkan akses keadilan, terutama dalam sengketa *transaksional elektronik* di *marketplace*, karena prosesnya terhubung dengan sistem

¹⁸ I Made Gending Ganesha, Hitsanuddin. Dan Putri Raodah, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui ODR (Online Dispute Resolution)". *Commerce Law*, Vol. 3, No. 2, 2023, hlm. 7-8

¹⁹ Julian Iqbal, "Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR)", *Jurist-Diction*, Vol. 1, No. 2, 2018

digital, lebih efisien dibandingkan jalur litigasi, dan mampu memenuhi kebutuhan penyelesaian sengketa yang efektif di era perdagangan digital.

D. TEORI EFEKTIVITAS HUKUM

Berdasarkan KBBI, kata “*efektivitas*” berakar dari istilah “efektif”, yang bermakna memberikan hasil, menimbulkan dampak, mencapai tujuan, atau menghasilkan hasil. Efektivitas dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik suatu program atau kegiatan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Emerson, seperti yang dikutip oleh Handyaningrat, efektivitas adalah cara untuk menilai apakah tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya telah tercapai atau tidak. Semakin tinggi tingkat tujuan yang dicapai, semakin baik pula tingkat efektivitasnya. Selain itu, secara etimologi istilah efektif bersumber dalam bahasa Inggris *effective* yang berarti keberhasilan atau sanggup menghasilkan hasil yang diharapkan. Kamus Ilmiah Populer juga menjelaskan efektivitas sebagai cara menggunakan sumber daya secara tepat dan manfaat yang diperoleh, sehingga dapat membantu mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, efektivitas itu sendiri adalah cara untuk menilai sejauh mana suatu program, kegiatan, atau organisasi berhasil mencapai tujuan yang sudah ditentukan.²⁰

Berdasarkan pendapat Soerjono Soekanto menyatakan bahwa efektivitas hukum tergantung seberapa baik hukum dapat berperan sebagai alat untuk mengatur tindakan warga masyarakat agar tujuan hukum bisa terwujud.

²⁰ Andayaningrat, Pengantar Ilmu Administrasi (Jakarta, Bumi Aksara, 1980)

Sebuah undang-undang disebut efektif jika adanya undang-undang tersebut mampu memberikan dampak baik dalam bentuk meningkatnya kesadaran dan tingkat kepatuhan masyarakat dalam menaati peraturan yang berlaku.²¹ Kekuatan suatu undang-undang dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang berbeda, termasuk undang-undang itu sendiri, aparat penegak hukum, sumber daya atau fasilitas pendukung, masyarakat, dan budaya yang dominan, selain isi peraturan yang tercantum di dalamnya. Oleh karena itu, perdebatan mengenai efektivitas undang-undang tersebut mempertimbangkan baik keberadaan undang-undang itu sendiri maupun sejauh mana peraturan-peraturan tersebut dapat diterapkan dan dipatuhi dalam kegiatan sehari-hari.

Dari berbagai pengertian mengenai efektivitas tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan ukuran atau indikator keberhasilan dari suatu perbuatan atau upaya yang sudah direncanakan sebelumnya. Dalam konteks UU, baik yang bersifat hierarkis tinggi maupun rendah, pembentukannya berfungsi untuk dapat dilaksanakan secara konsisten oleh masyarakat maupun aparat penegak hukum tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif antarindividu atau kelompok..

Namun dalam praktiknya, penerapan peraturan perundang-undangan belum tentu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sejak awal pembentukannya. Hal ini menyebabkan tingkat efektivitas suatu undang-undang sering kali belum optimal. Ketidakefektifan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain

²¹ Soerjono Soekanto. Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi, (Bandung: CV. Ramadja karya, 1985)

ketidakjelasan rumusan norma hukum, inkonsistensi aparat penegak hukum dalam menerapkan ketentuan, serta minimnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap norma hukum yang berlaku. Suatu peraturan dapat dikatakan efektif apabila ketentuan di dalamnya dapat diimplementasikan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan hukum yang ditetapkan.

Kondisi tersebut merupakan bagian dari kajian teori efektivitas hukum. Menurut Soerjono Soekanto, tingkat efektivitas suatu hukum di pengaruhi oleh lima faktor, yaitu:

1. Faktor hukum ;
2. Faktor penegak hukum;
3. Faktor sarana atau fasilitas pendukung penegak hukum;
4. Faktor masyarakat;
5. Faktor Kebudayaan.²²

²² Soerjono Soekanto, Faktor Faktor yang Mempengaruhi Penegak Hukum, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2019)