

**PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MELINDUNGI HAK
KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI SISTEM ELEKTRONIK
DI KOTA PADANG**

Executive Summary



Diajukan oleh:

RANZANI SHINTA ANELIA
2010012111042

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

No. Reg: 626/Pdt/02/VIII-2024

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

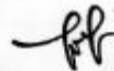
No. Reg: 626/Pdt/02/VIII-2024

Nama : Ranzani Shinta Anelia
NPM : 2010012111042
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM MELINDUNGI HAK
KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL
BELI SISTEM ELEKTRONIK DI KOTA
PADANG

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di upload ke *website*

Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H

(Pembimbing)



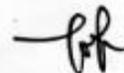
Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Sanidjar Pebrihariati, R, S.H.,M.H)



(Dr. Yofiza Media, S.H.,M.H)

PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MELINDUNGI HAK KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI SISTEM ELEKTRONIK DI KOTA PADANG

Ranzani Shinta Anelia¹, Yofiza Media¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: shintanelia421@gmail.com

ABSTRACT

Current developments have had a huge influence on the use of information and electronic technology, one of which is in the field of trade, many people carry out buying and selling activities using electronic systems or what is usually called online or E-commerce. Electronic system buying and selling transactions have changed buying and selling activities which usually use conventional transactions. Electronic system buying and selling makes it easier for buyers in terms of goods and/or services, while sellers get convenience in marketing their products, and even get cost and time savings. In electronic system buying and selling activities, sellers and buyers do not meet face to face, so buyers do not can look at and even examine the items they are going to buy. Problem formulation (1) What is the role of consumer protection institutions in electronic system buying and selling transactions in the city of Padang? (2) What are the inhibiting factors for the Consumer Protection Agency in providing legal protection for electronic system buying and selling transactions in the city of Padang? (3) What are the efforts made by the Consumer Protection Agency to provide legal protection for electronic system buying and selling transactions in the city of Padang?

Keywords: *E-Commerce, Buying and Selling Transactions, Electronic*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini dunia usaha terus berkembang pesat, salah satunya jual beli Elektronik menjadi pusat perhatian masyarakat. Kecanggihan teknologi internet dan media elektronik sangat berdampak pada dunia bisnis. Sistem jual beli Elektronik sangat memudahkan masyarakat dalam berbelanja. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 berkaitan dengan Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Angka 2 Transaksi elektronik adalah Tindakan hukum dengan menggunakan komputer dan jaringan Komputer dan/atau media elektronik lainnya. Dan Undang-Undang ITE secara resmi disebut sebagai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektroneik. Dalam Pasal 1457 KUHP

perdata diatur tentang pengertian jual beli merupakan satu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan satu benda dan pihak lain membayar harga yang telah di janjikan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“PERAN LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM MELINDUNGI HAK KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI SISTEM ELEKTRONIK DI KOTA PADANG ”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Peran Lembaga Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Sistem Elektronik Di Kota Padang ?

2. Apa saja yang menjadi faktor-faktor penghambat Lembaga Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum terhadap Transaksi jual Beli Sistem Elektronik di Kota Padang ?
3. Bagaimanakah Upaya yang dilakukan Lembaga Perlindungan Konsumen untuk memberikan Perlindungan Hukum terhadap Transaksi Jual Beli Sistem Elektronik di Kota Padang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Peran Lembaga Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Sistem Elektronik Di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui Faktor-Faktor Penghambat Lembaga Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum terhadap Transaksi Jual Beli Sistem Elektronik Di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui Upaya yang dilakukan Lembaga Perlindungan Konsumen untuk memberikan Perlindungan Hukum terhadap Transaksi Jual Beli Sistem Elektronik Di Kota Padang.

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian Yang Digunakan Adalah Penelitian Yuridis Sosiologis (*sosio legal research*) atau dikenal dengan penelitian lapangan.
2. Sumber Data
Sumber Data Sekunder terdiri dari sumber data primer dan sekunder.
3. Teknik Pengumpulan Data
Teknik Pengumpulan Data menggunakan studi dokumen dan wawancara.
4. Analisis Data
Teknik Analisis Data menggunakan Analisis Kualitatif.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran Lembaga Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Sistem Elektronik Di Kota Padang

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber lembaga perlindungan dan pemberdayaan konsumen indonesia (LPPKI) tentang kewajiban bagi para pelaku usaha, diantaranya :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memberlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan mutu barang atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan;

B. Faktor-Faktor Penghambat Lembaga Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Jual Beli Sistem Elektronik Di Kota Padang

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan yang menjadi kendala atau faktor penghambat lembaga perlindungan konsumen dalam memberikan perlindungan hukum terhadap transaksi jual beli sistem elektronik di kota padang adalah :

1. Kurangnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap

lembaga perlindungan dan pemberdayaan konsumen Indonesia (LPPKI).

2. Proses dalam menyiapkan pengaduan ke LPPKI yang tidak di mengerti oleh banyak orang.

terkait pelaksanaan penyelesaian sengketa yang terdapat di dalam undang-undang No 8 Tahun 1999 diatur dalam pasal 45 perlindungan konsumen yang berbunyi penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa.

C. Upaya Yang Dilakukan Lembaga Perlindungan Konsumen Untuk Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi Jual Beli Sistem Elektronik Di Kota Padang

Berdasarkan ketidakpuasan konsumen inilah lembaga perlindungan dan pemberdayaan konsumen Indonesia (LPPKI) memiliki hak dan wewenang untuk memberikan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang merasa dirugikan tersebut. Upaya perlindungan hukum terhadap hak konsumen terkait penyelesaian sengketa yang terdapat di dalam undang-undang No 8 tahun 1999 di atur dalam pasal 45 perlindungan konsumen yang berbunyi penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa. Sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan dengan dua cara yaitu :

1. Pengadilan
2. Di luar pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Berdasarkan keputusan
Memperindag No.
350/MPP/Kep/12/2001, forum
penyelesaian sengketa konsumen

melalui BPSK diselesaikan melalui 3 cara atau metode penyelesaiannya yaitu :

- a. Melalui konsiliasi
- b. Mediasi
- c. Arbitrase

IV. PENUTUP

A. Simpulan

1. Lembaga perlindungan dan pemberdayaan konsumen Indonesia (LPPKI) merupakan Lembaga non pemerintah yang terdaftar dan di akui pemerintah yang mempunyai kegiatan yang menangani perlindungan konsumen. LPPKI berwenang melakukan Advokasi dan pemberdayaan konsumen supaya mampu memperjuangkan hak-haknya secara mandiri, hak secara perorangan maupun kelompok, Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha tersebut juga bisa dilakukan oleh seorangan oleh konsumen yang dirugikan, atau ahli waris yang bersangkutan. Sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, LPPKI Bisa mengajukan class action atau legal standing ke peradilan umum.

2. Tanggung jawab pelaku usaha yang melakukan wanprestasi jual beli online terhadap konsumen yang menjadi korban pada umunya dapat berupa dua bentuk, yaitu pengembalian uang dan penggantian barang baru, pada kenyataannya penggantian barang dengan barang yang baru tersebut pada kenyataannya membutuhkan waktu yang lama. Hal terpenting adalah konsumen yang merasakan kerugian harus berani untuk komplain kepada pelaku usaha yang bersangkutan, karena dengan melakukan komplian konsumen telah berusaha untuk menuntut dan memperjuangkan haknya.

B. Saran

1. Bagi konsumen agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi e-commerce, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak

saling mengenal, maka potensi untuk terjadinya kecurangan sangatlah besar dimana pelaku usaha yang tidak beritikad baik akan lebih mudah muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti serta waspada dari konsumen dalam melakukan kesepakatan dalam transaksi e-commerce.

2. Bagi pelaku usaha agar tidak melakukan kesalahan seperti wanprestasi, yang mana dasar dari dalam membuka usaha adalah “kepercayaan” (trust) dari konsumen. Oleh karena itu, pelayanan dengan kualitas tinggi serta itikad baik dalam melakukan usaha dalam e-commerce sangat dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan usaha dari pelaku e-commerce tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Abdul Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar.

Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.

Yapiter marpi, 2020, *perlindungan hukum terhadap konsumen atas keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce*, PT Zona Media Mandiri, Tasikmalaya.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

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

C. Sumber Lain

Fransiska Novita Eleanora, 2018, Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Krtha Bhayangkara,

Volume 12No.2, Desember 2018.
<https://ejurnal.uharajaya.ac.id/index.php/KRTHA/article/view/26/27> Diakses Pada Tanggal 20 Oktober 2023 Pukul 15.00

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr Yofiza Media S.H., M.H., Dosen Pembimbing sekaligus Ketua Bagian Hukum Perdata yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para pihak yaitu :

1. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H.
2. Ketua Bagian Hukum Perdata, Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.
3. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, R., S.H., M.H.
4. Penasehat Akademik, Ibu Deswita Rosra S.H., M.H.
5. Kepada para pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.