

MODERNISASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LOKAPASAR TOKOPEDIA DI INDONESIA

DARWIS MANURUNG

Fakultas Hukum, Universitas Borneo Tarakan, Tarakan,
Kalimantan Utara, Indonesia

Email: darwismanurung@borneo.ac.id

Abstract

The rapid development of digital technology has significantly increased e-commerce transactions in Indonesia. However, this growth has not been matched by adequate legal protection for consumers. This paper aims to examine the effectiveness of consumer protection in e-commerce transactions based on existing Indonesian legislation. The method used is a normative approach with legal analysis of the Consumer Protection Law and relevant e-commerce regulations. The findings reveal legal gaps, weak enforcement, and low consumer literacy as major challenges in upholding consumer rights. Therefore, regulatory reform, stronger government and business sector involvement, and public education are necessary to ensure legal certainty and justice for consumers in the digital era.

Keywords: *Consumer protection, e-commerce, digital law, consumer rights, regulation.*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, dunia mengalami kemajuan pesat dalam bidang teknologi yang membawa perubahan signifikan dalam kehidupan. Pemanfaatan teknologi telah mendorong kegiatan perdagangan dan pertumbuhan ekonomi, terutama melalui bisnis yang berkembang cepat di masyarakat. Salah satu faktor utama pendorongnya adalah perkembangan teknologi digital berbasis internet. Internet sebagai media informasi dan komunikasi elektronik kini digunakan dalam berbagai aktivitas, mulai dari pencarian informasi, pengiriman pesan, hingga kegiatan perdagangan atau bisnis.

Layanan digital yang semakin menjamur memberikan banyak kemudahan, membuat hal-hal yang sebelumnya rumit menjadi lebih cepat dan efisien. Kehadiran layanan

digital ini sangat berpengaruh dalam dunia perdagangan, terutama saat masa pandemi, di mana hampir semua transaksi, mulai dari promosi, pemasaran, penjualan, hingga pembelian, dilakukan secara elektronik. Aktivitas perdagangan digital ini dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau *e-commerce*.

Transaksi dalam *e-commerce* pada dasarnya merupakan perjanjian jual beli yang memiliki prinsip sama dengan jual beli konvensional. Salah satu asas yang berlaku adalah asas konsensualisme, yaitu kesepakatan antara dua pihak. Kesepakatan ini terjadi ketika ada penawaran dari penjual dan diterima oleh pembeli. Proses penawaran dan penerimaan dalam transaksi online secara substansi tidak berbeda dengan cara konvensional; perbedaannya hanya terletak pada media yang digunakan, yaitu internet.

Perkembangan *e-commerce* sejalan dengan pertumbuhan ekonomi global yang menghasilkan ragam barang dan/atau jasa, baik sejenis maupun saling melengkapi. Didukung oleh kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi, transaksi kini melintasi batas negara, membuat konsumen dihadapkan pada pilihan produk yang sangat beragam, baik dari dalam maupun luar negeri.¹

Di Indonesia, isu perlindungan konsumen mulai mendapat perhatian sejak 1973 dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang aktif melakukan advokasi melalui pendidikan, pengujian, dan pengaduan konsumen.² Globalisasi dan kemajuan teknologi informasi turut mengubah pola hidup masyarakat dan melahirkan bentuk-bentuk perbuatan hukum baru, termasuk transaksi melalui dunia maya yang dikenal sebagai *electronic commerce*.³

E-commerce merupakan proses jual beli barang dan jasa melalui jaringan internet yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa tatap muka. Transaksi ini didasarkan pada rasa saling percaya antar pihak dan dilangsungkan secara elektronik. Berbeda dengan transaksi konvensional, *e-commerce* mengurangi berbagai formalitas, serta memungkinkan konsumen

1 Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 47

2 Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Media Grup, 2013), h. 37

3 Siswanto Sunarso, *Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009),
h. 5

mengakses, membandingkan, dan memilih produk atau jasa dengan lebih bebas tanpa batas wilayah.

Perkembangan ini tidak hanya memudahkan konsumen, tetapi juga menguntungkan produsen karena dapat memasarkan produk secara lebih efisien dari segi waktu dan biaya. Pelaku usaha dapat menampilkan produk melalui situs web pribadi atau platform digital lainnya. Jika konsumen tertarik, mereka cukup mengakses situs tersebut dan melakukan pemesanan dengan klik tombol seperti “accept,” “agree,” atau “order.” Pembayaran pun dapat langsung dilakukan melalui transfer ke rekening penjual.

Namun di balik keuntungan tersebut, transaksi *e-commerce* juga menimbulkan persoalan psikologis, hukum, dan ekonomis. Banyak calon pembeli merasa kurang nyaman saat pertama kali bertransaksi online karena tidak ada pertemuan langsung, sehingga muncul keraguan terhadap data dan informasi.⁴ Oleh karena itu, kepercayaan (*trust*) dan itikad baik (*good faith*) sangat penting dalam menjaga kelangsungan transaksi.

Transaksi elektronik dalam praktik jual beli online menciptakan ketimpangan daya tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini terlihat dari kecenderungan pelaku usaha menggunakan kontrak baku yang merugikan konsumen. Lemahnya posisi konsumen dalam transaksi daring sering kali melanggar hak-haknya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Di Indonesia, transaksi online masih sangat bergantung pada kepercayaan antar pihak. Aspek keamanan seperti jaminan identitas penjual dan pembeli belum menjadi prioritas, terutama dalam transaksi kecil. Hal ini tercermin dari banyaknya laporan penipuan melalui internet yang diterima oleh kepolisian dan penyidik.

Pandemi global mempercepat perubahan pola perdagangan ke arah digital. Pembatasan aktivitas fisik mendorong masyarakat untuk lebih sering bertransaksi melalui internet. Banyak orang terdampak pandemi yang beralih menjadi pelaku usaha daring, menawarkan berbagai barang dan jasa melalui e-

- 4 Unggul Pambudi Putra, *Sukses Jual Beli Online* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), h. 3.

commerce. Kondisi ini menjadikan transaksi digital semakin dominan dalam kehidupan sehari-hari.

Agar kehidupan masyarakat berjalan tertib dan teratur, diperlukan suatu tatanan hukum. Masyarakat yang diatur oleh hukum akan merasa tentram dan dapat mencapai kemakmuran (*tata tentrem kerta raharja*). Untuk mewujudkannya, diterapkan dua kebijakan utama: kebijakan sosial dan kebijakan kriminal, yang mencakup kebijakan penal dan nonpenal dalam penanggulangan kejahatan.⁵

Indonesia adalah negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penegasan ini menunjukkan bahwa seluruh sistem penyelenggaraan negara dan kehidupan bermasyarakat harus tunduk pada hukum. Oleh karena hukum menjadi sandaran pengaturan dan penjamin terjaganya ketertiban, maka strategi penyusunan, penggunaan, perlembagaan, dan penegakan hukum menjadi hal yang sangat penting guna mewujudkan cita negara hukum.⁶

Perbedaan antara teori dan praktik memang nyata, namun bukan tidak bisa dijumpai. Pengalaman lapangan kerap menuntut penyesuaian teori yang ada.

Kendala penegakan hukum juga bersumber dari aspek hukum materil dan formil, birokrasi, hingga faktor sosial dan psikologis. Beberapa teori hukum pidana bahkan dianggap kurang mendukung tindakan konkret aparat, termasuk teori pembuktian yang dinilai tidak lagi relevan dengan dinamika masyarakat.⁷ Maka dari itu, penulis ingin melakukan penelitian melalui riset kompetensi dosen untuk meneliti dan menganalisis modernisasi perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar Tokopedia di Indonesia. Selain itu, penelitian juga ingin meneliti bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar Tokopedia di Indonesia. Hal ini mengingat bahwa Indonesia saat ini telah

⁵Koesparmono Irsan, "Arah Politik Hukum Pidana dalam Rencana Undang-Undang Hukum Pidana," *Jurnal Keamanan Nasional* 1, no. 1 (2015): h. 79–80.

⁶ Septa Chandra, "Politik Hukum Pengadopsian Restorative Justice dalam Pembaharuan Hukum Pidana," *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2 (2014): h. 256.

⁷Reny Okprianti, "Peranan Politik Hukum Pidana dalam Pembentukan Aturan Hukum Pidana," *Varia Hukum* 39, no. 2018 (2018): h. 98–99.

memasuki masa perubahan modernisasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam berbagai lokapasar di Indonesia.

Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana menganalisis modernisasi perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar Tokopedia di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar Tokopedia di Indonesia?

Metode Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian hukum normatif⁸ yakni penelitian hukum untuk menganalisis aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang menjadi pokok permasalahan. Penelitian ini mengkaji dan menganalisis teori-teori hukum, asas- asas hukum dan yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*) serta literatur-literatur hukum untuk menjawab isu permasalahan yakni modernisasi perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar Tokopedia dan bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar Tokopedia di Indonesia. Penelitian pada dasarnya merupakan penelitian doktrinal atau penelitian hukum teoretis, yakni menggunakan data sekunder seperti menggunakan peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, asas-asas hukum, prinsip-prinsip hukum, dan dapat berupa hasil karya ilmiah.⁹ Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan perundang-undangan (*The Statue Approach*) terkait dengan modernisasi perlindungan hukum terhadap konsumen dan pendekatan konseptual (*The Conceptual Approach*) untuk konsep perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar di Indonesia. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah studi dokumen dan studi

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada, 2010). h. 35.

⁹Prof. Irwansyah, *PENELITIAN HUKUM: Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan Artikel (Edisi Revisi)*, ed. Ahsan Yunus, Revisi. (Makassar: Mirra Buana Media, 2022). h. 98.

kepastakaan. Bahan-bahan hukum yang telah terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara preskriptif dengan metode deduktif, yaitu dengan cara menganalisis bahan-bahan hukum kemudian dirangkai secara sistematis sebagai susunan fakta-fakta hukum¹⁸ yakni menganalisis modernisasi perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar Tokopedia di Indonesia dan bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen lokapasar Tokopedia di Indonesia.

PEMBAHASAN

Modernisasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lokapasar Tokopedia di Indonesia

Awalnya, politik hukum dipahami sebagai legal policy yang bersifat lokal, terbatas pada wilayah berlakunya. Seiring perkembangan, politik hukum dimaknai sebagai kerangka pikir untuk menentukan arah pembangunan dan pembaruan hukum.

Di era modern, hukum dibentuk oleh negara dan dipengaruhi tarik-menarik antara tuntutan rasional, moral, dan kepentingan negara. Hukum tidak berdiri sendiri, melainkan terkait dengan berbagai aspek kehidupan, sehingga perlu menyesuaikan diri dengan tujuan masyarakat. Politik hukum menjadi salah satu faktor penting dalam dinamika ini karena mengarah pada *ius constituendum*.

Politik hukum, sebagai perpaduan antara “politik” dan “hukum”, dimaknai sebagai kebijakan negara dalam membentuk peraturan perundang-undangan guna mencapai tujuan nasional.¹⁰ Politik hukum berperan memastikan hukum positif dirumuskan secara lebih baik serta menjadi pedoman bagi pembentuk undang-undang, pengadilan, dan pelaksana putusan. Kebijakan ini harus sejalan dengan cita-cita hukum dan tujuan negara sebagaimana tertuang dalam konstitusi Republik Indonesia.

Sebagai negara hukum, UUD NRI 1945 menegaskan pentingnya pengakuan dan perlindungan HAM sebagai elemen dasar. Konstitusi mencakup supremasi hukum, jaminan HAM, peradilan independen, dan akuntabilitas publik sebagai

¹⁰ Priscila Yunita Erwanto, “Teori Politik Hukum Dalam Pemerintahan Indonesia,” *Court Review: Jurnal Penelitian Hukum* 2, no. 6 (2022): 16.

wujud kedaulatan rakyat. Dalam kerangka demokrasi, partisipasi publik mencerminkan pengakuan kedaulatan, dan perlindungan HAM dalam sistem demokratis menjadi fondasi penting bagi kesejahteraan rakyat.¹¹

Hak Asasi Manusia melekat pada setiap individu bukan karena pemberian negara, melainkan karena martabatnya sebagai manusia.¹² Pengakuan HAM didasarkan pada dua landasan utama: kodrat manusia yang setara tanpa diskriminasi, dan keyakinan bahwa semua manusia diciptakan oleh Tuhan Yang Maha Esa.¹³

Hak asasi manusia sering disebut sebagai hak kodrati, hak dasar, atau natural rights. Istilah-istilah ini menunjukkan pengakuan atas eksistensi hak asasi manusia dalam kehidupan masyarakat yang berkelanjutan. Salah satu hak asasi yang paling mendasar adalah hak hidup. Hak ini menuntut kewajiban positif dari negara untuk tidak hanya mengakui, tetapi juga secara aktif melindunginya. Tidak cukup apabila suatu negara hanya meratifikasi perjanjian internasional tentang hak hidup tanpa menerbitkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang mendukungnya. Negara harus mengambil langkah konkret, seperti menetapkan undang-undang yang melarang pembunuhan atau penganiayaan serta menjamin bahwa pelaku pelanggaran, baik dari aktor negara maupun non-negara, dihukum sesuai hukum nasional. Indonesia sendiri telah memiliki ketentuan-ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) untuk menjamin hak hidup warga negaranya, termasuk pengaturan mengenai pembelaan diri yang sah.

Hak hidup merupakan hak absolut (non-derogable rights) yang tidak dapat dikurangi dalam kondisi apapun. Hak ini mencakup hak untuk hidup, mempertahankan kehidupan, dan meningkatkan taraf hidup, termasuk hak atas ketenteraman, keamanan, kedamaian, kebahagiaan, kesejahteraan lahir dan batin, serta lingkungan yang sehat. Perlindungan terhadap hak hidup juga dijamin dalam Pasal 6 International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR), yang menegaskan bahwa hak ini harus dilindungi oleh hukum dan tidak

¹¹ Majda El Muhtaj, *Dimensi-Dimensi HAK Mengurai Hak Ekonomi, Sosial, Dan Budaya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008): 45

¹² Franz Magnis Suseno, *Etika Politik; Prinsip-Prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001): 121

¹³ Winarno, *Paradigma Baru Pendidikan Kewarganegaraan*, h. 121

boleh dilanggar secara sewenang-wenang. Dalam konteks nasional, hak hidup dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun 1945) melalui Pasal 27 ayat (2), Pasal 28A, Pasal 28D ayat (2), dan Pasal 28H.

Dalam konteks perlindungan, istilah ini berasal dari kata dasar “lindung”, yang berarti tertutup atau tidak terlihat karena terhalang sesuatu. Kata “perlindungan” dimaknai sebagai tempat atau kondisi berlindung, serta perbuatan melindungi. Sementara itu, istilah “pelindungan” berasal dari proses imbuhan yang berbeda, yaitu dari “melindungi” sehingga memiliki nuansa makna yang lebih aktif. Meskipun keduanya sering digunakan secara bergantian, dalam konteks hukum dan kebijakan, istilah “perlindungan” lebih umum digunakan, seperti dalam istilah “perlindungan konsumen”.

Konsumen, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah pemakai barang hasil produksi, penerima pesan iklan, atau pengguna jasa. Dalam pengertian umum, konsumen adalah pihak terakhir yang memakai produk untuk kepentingan pribadi, bukan untuk dijual kembali. Philip Kotler dalam *Principles of Marketing* menyebut konsumen sebagai individu atau rumah tangga yang membeli barang/jasa untuk konsumsi pribadi. Berdasarkan definisi tersebut, seorang konsumen memiliki tiga ciri utama: pertama, menggunakan barang/jasa baik dengan membelinya maupun secara cuma-cuma; kedua, pemakaian tersebut untuk dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, atau makhluk hidup lain; dan ketiga, tidak bertujuan untuk memperdagangkannya kembali.

Istilah konsumen sering disamakan dengan pelanggan. Pelanggan adalah konsumen akhir dari produk yang dibeli atau layanan yang digunakan berdasarkan kontrak atau transaksi. Oleh karena itu, perlindungan konsumen diarahkan kepada konsumen akhir dari suatu produk atau jasa. Walaupun istilah “pelindungan konsumen” lebih tepat secara morfologis, peraturan perundang-undangan dan literatur hukum masih banyak menggunakan istilah “perlindungan konsumen”.

Perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan norma hukum yang mengatur hubungan antara para pihak yang terlibat dalam peredaran barang

dan/atau jasa di masyarakat. Hukum perlindungan konsumen adalah cabang hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta menjamin perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.¹⁴ Perlindungan ini diwujudkan dalam bentuk perumusan hak-hak konsumen, yang secara internasional dikenal dengan empat hak dasar, yaitu: hak atas keamanan (the right to safety), hak atas informasi (the right to be informed), hak untuk memilih (the right to choose), dan hak untuk didengar (the right to be heard).

PENUTUP

Kesimpulan

Perlindungan konsumen di era digital, khususnya melalui platform seperti Tokopedia, merupakan bagian dari tanggung jawab negara hukum yang menjunjung tinggi HAM. Modernisasi hukum diperlukan agar perlindungan tidak hanya bersifat represif, tetapi juga adaptif terhadap perkembangan teknologi. Negara wajib hadir untuk menjamin keamanan, keadilan, dan kepastian hukum bagi konsumen, terutama dalam transaksi digital. Upaya ini mencakup penguatan regulasi, pengawasan yang efektif, serta pemberdayaan konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen harus diarahkan untuk benar-benar melindungi hak masyarakat secara menyeluruh dalam ekosistem perdagangan digital.

Saran

Dalam rangka memperkuat *perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia*, pemerintah perlu memperbaharui kerangka hukum agar responsif terhadap dinamika digital, termasuk pengaturan mengenai tanggung jawab platform, sistem keamanan data, dan penyelesaian sengketa secara daring. Selain itu, dibutuhkan pengawasan yang lebih efektif terhadap pelaku usaha digital serta peningkatan literasi digital konsumen agar mereka dapat mengenali hak-haknya. Kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen juga penting untuk mewujudkan sistem transaksi digital yang adil, transparan, dan berorientasi pada kepentingan konsumen.

¹⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014). h.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Septa. "Politik Hukum Pengadopsian Restorative Justice dalam Pembaharuan Hukum Pidana," *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2. 2014.
- El Muhtaj, Majda. *Dimensi-Dimensi HAK Mengurai Hak Ekonomi, Sosial, Dan Budaya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Irsan, oesparmono. "Arah Politik Hukum Pidana dalam Rencana Undang- Undang Hukum Pidana," *Jurnal Keamanan Nasional* 1, no. 1. 2015.
- Irwansyah. *PENELITIAN HUKUM: Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan Artikel (Edisi Revisi)*, ed. Ahsan Yunus, Revisi. Makassar: Mirra Buana Media. 2022.
- Magnis Suseno, Franz. *Etika Politik; Prinsip-Prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Mahmud Marzuki, Peter. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada. 2010.
- Okprianti, Reny. "Peranan Politik Hukum Pidana dalam Pembentukan Aturan Hukum Pidana," *Varia Hukum* 39, no. 2018. 2018.
- Pambudi Putra, Unggul. *Sukses Jual Beli Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2013.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2014.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo. 2000.
- Sunarso, Siswanto. *Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2009.
- Yunita Erwanto, Priscila. "Teori Politik Hukum Dalam Pemerintahan Indonesia," *Court Review: Jurnal Penelitian Hukum* 2, no. 6. 2022.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Media Grup. 2013. Winarno. *Paradigma Baru Pendidikan Kewarganegaraan*.