

Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online: Perspektif Mahasiswa Universitas Bangka Belitung

Putri, Universitas Bangka Belitung

kelompokbindoartikel@gmail.com

Raffa Difatra Susilo, Universitas Bangka Belitung

kelompokbindoartikel@gmail.com

Rafalila Dwi Azzahra, Universitas Bangka Belitung

kelompokbindoartikel@gmail.com

Regan Emory, Universitas Bangka Belitung

kelompokbindoartikel@gmail.com

Wulan Maylis, Universitas Bangka Belitung

kelompokbindoartikel@gmail.com

Zhavina Chaila Al Zahra, Universitas Bangka Belitung

kelompokbindoartikel@gmail.com

Abstract

Online buying and selling transactions provide convenience for consumers, but they also create various risks, such as products that do not match their descriptions, delivery delays, and difficulties in obtaining solutions when losses occur. This study aims to examine the understanding and experiences of students at Universitas Bangka Belitung regarding consumer rights in online buying and selling transactions and to analyze the legal protection available to them. This research uses an empirical legal method with a juridical-sociological and statutory approach. Primary data were obtained through interviews with five students, while secondary data were obtained from laws and regulations and legal literature. The results show that students understand several consumer rights in practical terms, but their understanding of the formal legal basis remains limited. These findings are analyzed based on the theories of consumer protection, legal protection, consumer rights, and agreements, and are related to Article 4 of Law Number 8 of 1999. This study emphasizes the importance of improving consumer legal literacy so that students are able to understand and properly exercise their rights in online transactions.

Keywords : *consumer rights, online buying and selling, students, legal protection, electronic transactions*

Abstrak

Perkembangan transaksi jual beli online memberikan kemudahan bagi konsumen, tetapi juga menimbulkan berbagai risiko, seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, dan kesulitan memperoleh penyelesaian ketika terjadi kerugian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman dan pengalaman mahasiswa Universitas Bangka Belitung mengenai hak konsumen dalam transaksi jual beli online serta menganalisis perlindungan hukumnya. Penelitian menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan yuridis-sosiologis dan perundang-undangan. Data primer diperoleh melalui wawancara terhadap lima mahasiswa, sedangkan data sekunder berasal dari peraturan perundang-undangan dan literatur hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa telah

memahami beberapa hak konsumen secara praktis, tetapi pemahaman mengenai dasar hukum formal masih terbatas. Temuan tersebut dianalisis berdasarkan teori perlindungan konsumen, perlindungan hukum, hak konsumen, dan perjanjian serta dikaitkan dengan Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan literasi hukum konsumen agar mahasiswa mampu memahami dan menggunakan haknya secara tepat dalam transaksi online.

Kata Kunci: hak konsumen, jual beli online, mahasiswa, perlindungan hukum, transaksi elektronik

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi telah menggeser kebiasaan masyarakat dari transaksi langsung ke transaksi online. Lewat jual beli online, konsumen dapat mencari informasi, membandingkan harga, membayar, sampai menerima barang tanpa terkendala jarak dan waktu. Namun, transaksi online juga berisiko karena konsumen dan pelaku usaha tidak bertemu secara langsung.¹ Risiko tersebut dapat berupa barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar, kualitas barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, keterlambatan pengiriman, barang tidak sampai kepada konsumen, hingga kesulitan memperoleh pengembalian dana.² Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan dalam transaksi online perlu diikuti dengan pemahaman mengenai hak konsumen dan perlindungan hukum yang dapat diberikan ketika terjadi kerugian.

Perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³ Pasal 4 mengatur berbagai hak konsumen, seperti hak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, hak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak menyampaikan keluhan, serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.⁴ Transaksi melalui sistem elektronik juga berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan⁵ dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU ITE.⁶

¹ N. F. Halim dan S. Lumban Gaol, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) di Indonesia," *Journal Evidence of Law* 4, no. 3 (2025): 1267–1278.

² Ibid.

³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ S. Akhmaddhian dan A. Agustiwi, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik di Indonesia," *Unifikasi: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2016), <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v3i2.409>; UU Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

⁵ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

⁶ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; E. S. Priowirjanto, "Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen," *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2014).

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok yang relevan untuk dikaji karena dalam kehidupan sehari-hari mahasiswa menggunakan teknologi digital dan melakukan transaksi jual beli online sebagai konsumen.⁷ Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa memahami hak-haknya sebagai konsumen, pengalaman mereka dalam melakukan transaksi online, serta pandangan mereka mengenai perlindungan hukum ketika terjadi kerugian. Penelitian ini mengambil perspektif mahasiswa Universitas Bangka Belitung sebagai konsumen, dengan mengkaji peraturan perundang-undangan dan literatur hukum serta melakukan wawancara langsung kepada beberapa mahasiswa.

Penelitian ini dianalisis dengan empat teori. Pertama, teori perlindungan konsumen, yaitu upaya hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha, yang berupaya menyeimbangkan kepentingan konsumen dan pelaku usaha.⁸ Kedua, teori perlindungan hukum, yang membedakan perlindungan preventif, yaitu upaya mencegah terjadinya pelanggaran atau kerugian, dan perlindungan represif, yaitu penyelesaian ketika pelanggaran atau sengketa telah terjadi.⁹ Dalam transaksi online, perlindungan preventif tampak dari kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar mengenai barang atau jasa, sedangkan perlindungan represif tampak dari upaya konsumen memperoleh penyelesaian atau ganti rugi ketika haknya dilanggar.

Ketiga, teori hak konsumen, yang berangkat dari Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.¹⁰ Pasal tersebut memberikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan; hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur; hak menyampaikan keluhan; hak memperoleh perlindungan dan penyelesaian sengketa; serta hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Keempat, teori perjanjian, yang menjelaskan bahwa ketika konsumen memilih barang, melakukan pemesanan, dan membayar sesuai mekanisme transaksi, timbul hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak.¹¹ Dalam transaksi online, hubungan tersebut terbentuk melalui sistem elektronik, bukan melalui pertemuan langsung, sehingga teori ini menjadi dasar untuk menilai tanggung jawab

⁷ W. S. Nuria, "Pengaruh Implementasi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Perilaku Doom Spending Mahasiswa," *Maliki Interdisciplinary Journal* 2, no. 12 (2024): 1458–1464.

⁸ Akhmaddhian dan Agustiwi, *Op. Cit.*; A. Miru dan S. Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Rajawali Pers, 2017).

⁹ Z. Almaida dan B. Basarah, "Perlindungan Hukum Preventif dan Represif bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 2 (2023).

¹⁰ Miru dan Yodo, *Op. Cit.*; UU Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

¹¹ U. Hasanah dan B. Basarah, "Transaksi Online menurut Hukum Perjanjian Dikaitkan dengan Perlindungan Konsumen di Indonesia," *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 2 (2023).

apabila salah satu pihak tidak memenuhi apa yang telah disepakati.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana pemahaman mahasiswa Universitas Bangka Belitung mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online; (2) bagaimana pengalaman mereka dalam melakukan transaksi jual beli online, khususnya apabila terjadi permasalahan atau kerugian; (3) bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli online berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia; dan (4) bagaimana kesesuaian antara hak konsumen yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan pengalaman mahasiswa sebagai konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman dan pengalaman mahasiswa Universitas Bangka Belitung mengenai hak konsumen dalam transaksi jual beli online, menganalisis bentuk perlindungan hukumnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menganalisis hubungan antara ketentuan mengenai hak konsumen dengan pengalaman mahasiswa sebagai konsumen. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi kajian hukum perlindungan konsumen dan hukum transaksi elektronik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan meningkatkan kesadaran mahasiswa dan konsumen secara umum mengenai hak-haknya, serta mendorong pelaku usaha memenuhi kewajiban memberikan informasi yang benar dan pelayanan yang sesuai.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris (yuridis empiris) untuk mengkaji penerapan hukum dalam kehidupan masyarakat berdasarkan fakta yang terjadi secara langsung. Kajian mengenai hak konsumen dikaitkan dengan pengalaman dan pemahaman mahasiswa Universitas Bangka Belitung sebagai konsumen dalam transaksi jual beli online. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis-sosiologis, yaitu pendekatan yang menghubungkan ketentuan hukum dengan kondisi sosial yang terjadi di masyarakat, untuk melihat bagaimana ketentuan mengenai hak konsumen dipahami dan dirasakan oleh mahasiswa dalam praktik. Selain itu, digunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dengan mengkaji peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024,¹² untuk membandingkan hak konsumen yang diberikan oleh hukum dengan pemahaman serta pengalaman mahasiswa.

¹² UU Perlindungan Konsumen; UU Perdagangan; UU Perubahan Kedua atas UU ITE.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan lima mahasiswa Universitas Bangka Belitung yang pernah melakukan transaksi jual beli online, terutama mengenai pengalaman, pemahaman hak konsumen, serta permasalahan yang pernah dialami. Data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Data hasil wawancara dianalisis secara deskriptif-kualitatif dengan menggambarkan hasil wawancara dan menghubungkannya dengan ketentuan hukum serta teori yang digunakan. Dengan demikian, penelitian tidak hanya mengkaji ketentuan hukum secara normatif, tetapi juga melihat pemahaman dan pengalaman mahasiswa dalam praktik transaksi jual beli online.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa cukup sering melakukan transaksi jual beli online karena kemudahan memperoleh barang, ketersediaan produk yang tidak ditemukan secara langsung, serta berbagai promosi pada platform digital. Mahasiswa juga telah memiliki pemahaman dasar mengenai hak sebagai konsumen, seperti hak memilih barang, memperoleh barang sesuai deskripsi, menggunakan metode pembayaran tertentu, serta melakukan komplain atau pengembalian barang. Namun, pemahaman tersebut masih cenderung bersifat praktis karena sebagian mahasiswa lebih mengetahui fitur komplain dan pengembalian pada aplikasi daripada dasar hukum formal mengenai perlindungan konsumen.

Dalam praktiknya, beberapa mahasiswa pernah mengalami permasalahan seperti barang tidak sesuai dengan pesanan atau deskripsi, ukuran dan kualitas barang yang berbeda dari informasi pada etalase, keterlambatan pengiriman, serta kesulitan menghubungi penjual. Ketika mengalami permasalahan, mahasiswa umumnya menghubungi penjual untuk memperoleh penyelesaian, meskipun terdapat pengalaman bahwa respons penjual lambat dan cenderung menyalahkan pihak ekspedisi. Kondisi tersebut berkaitan dengan hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,¹³ khususnya hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak menyampaikan keluhan, serta hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

¹³ UU Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

Beberapa mahasiswa menilai bahwa platform jual beli online telah menyediakan perlindungan melalui fitur dana yang ditahan sebelum konfirmasi, layanan bantuan, dan kebijakan pengembalian barang. Namun, pengalaman mengenai lambatnya respons penjual menunjukkan bahwa mekanisme tersebut belum selalu berjalan secara optimal dalam menyelesaikan permasalahan konsumen. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa telah memahami sebagian hak konsumen secara praktis, tetapi masih terbatas dalam memahami dasar hukum formalnya.

2. Pembahasan

Temuan yang lebih penting dari wawancara adalah bahwa mahasiswa pada dasarnya telah mengenal beberapa bentuk perlindungan konsumen melalui fitur komplain, pengembalian barang, dan mekanisme perlindungan pembayaran, tetapi pemahaman tersebut belum sepenuhnya disertai pengetahuan mengenai dasar hukum hak konsumen. Hak-hak yang dipahami mahasiswa tersebut memiliki dasar hukum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, terutama hak memilih barang dan/atau jasa, memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, menyampaikan keluhan, serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian.¹⁴ Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan mekanisme perlindungan pada platform belum tentu diikuti dengan pemahaman hukum yang memadai dari konsumen.

Dari perspektif hukum, perlindungan konsumen dalam transaksi online tidak hanya berkaitan dengan adanya aturan, tetapi juga dengan penerapan hak tersebut dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Pengalaman mengenai ketidaksesuaian barang dengan informasi yang ditawarkan menunjukkan pentingnya pemenuhan hak atas informasi dan kesesuaian barang dengan kesepakatan. Hal ini dapat dianalisis melalui teori perlindungan konsumen dan teori hak konsumen, sedangkan keberadaan fitur komplain dan pengembalian barang mencerminkan bentuk perlindungan hukum represif ketika konsumen telah mengalami permasalahan, dan informasi produk serta ketentuan transaksi sebelum pembelian mencerminkan perlindungan preventif. Selain itu, berdasarkan teori perjanjian, pemesanan dan pembayaran dalam transaksi online menimbulkan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak, sehingga barang yang diterima seharusnya sesuai dengan informasi dan kesepakatan dalam transaksi.

¹⁴ Ibid., Pasal 4.

Temuan penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Akhmaddhian dan Agustiwi yang membahas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli elektronik dengan pendekatan yuridis normatif melalui studi pustaka, dengan penekanan pada keabsahan transaksi elektronik dan dasar perlindungan hukum bagi konsumen.¹⁵ Hasanah dan Basarah mengkaji transaksi online dari perspektif hukum perjanjian dan perlindungan konsumen melalui penelitian hukum normatif, untuk melihat status transaksi online serta kekuatan hukumnya.¹⁶ Penelitian ini melengkapi kajian tersebut dengan pendekatan empiris melalui wawancara langsung kepada mahasiswa Universitas Bangka Belitung, sehingga tidak hanya menjelaskan bagaimana hukum memberikan perlindungan, tetapi juga memperlihatkan bagaimana hak tersebut dipahami dan dialami oleh mahasiswa sebagai konsumen dalam praktik. Kontribusi penelitian ini dengan demikian bukan hanya menunjukkan bahwa konsumen telah memiliki perlindungan berdasarkan hukum, tetapi juga pentingnya peningkatan pemahaman hukum agar mahasiswa mampu mengenali dan menggunakan haknya sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah informan yang hanya lima mahasiswa, sehingga temuan belum dapat digeneralisasi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hak konsumen dalam transaksi jual beli online dari perspektif mahasiswa Universitas Bangka Belitung, dapat disimpulkan bahwa transaksi jual beli online telah menjadi bagian dari aktivitas mahasiswa karena memberikan kemudahan memperoleh barang, pilihan produk yang lebih luas, serta berbagai promosi. Meskipun mahasiswa telah memiliki pemahaman dasar mengenai beberapa hak konsumen, seperti hak memilih barang, memperoleh barang sesuai dengan deskripsi, menyampaikan keluhan, dan melakukan pengembalian barang, pemahaman tersebut masih cenderung bersifat praktis dan belum sepenuhnya didasarkan pada pemahaman terhadap aspek hukum formal.

Permasalahan dalam transaksi online masih dapat terjadi, terutama berkaitan dengan ketidaksesuaian barang dengan informasi yang diberikan, kualitas atau ukuran barang, keterlambatan pengiriman, dan proses penyelesaian keluhan. Kondisi tersebut berkaitan dengan hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, khususnya hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak menyampaikan keluhan, serta hak

¹⁵ Akhmaddhian dan Agustiwi, *Op. Cit.*

¹⁶ Hasanah dan Basarah, *Op. Cit.*

memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Fitur komplain, pengembalian barang, dan layanan bantuan pada platform menunjukkan adanya mekanisme perlindungan, tetapi efektivitasnya tetap bergantung pada pelaksanaan dan pemahaman konsumen terhadap hak yang dimilikinya. Perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat dipahami melalui teori perlindungan konsumen, perlindungan hukum, hak konsumen, dan perjanjian, yang menunjukkan bahwa transaksi online menimbulkan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua pihak.

Dengan demikian, keberadaan perlindungan hukum terhadap konsumen perlu diikuti dengan peningkatan pemahaman hukum di kalangan konsumen, khususnya mahasiswa. Mahasiswa tidak hanya perlu mengetahui cara menggunakan fitur komplain atau pengembalian barang, tetapi juga perlu memahami hak-hak yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan agar mampu mengambil langkah yang tepat ketika mengalami kerugian. Dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang banyak berfokus pada aspek normatif, penelitian ini memberikan gambaran empiris yang diharapkan menjadi bahan informasi bagi mahasiswa dan konsumen serta referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli online.

Daftar Pustaka

- Akhmaddhian, S., Agustiwi, A. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik di Indonesia. *Unifikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2). <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v3i2.409>
- Almaida, Z., Basarah, B. (2023). Perlindungan Hukum Preventif dan Represif bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2).
- Halim, N. F., Lumban Gaol, S. (2025). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) di Indonesia. *Journal Evidence of Law*, 4(3): 1267–1278.
- Hasanah, U., Basarah, B. (2023). Transaksi Online menurut Hukum Perjanjian Dikaitkan dengan Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2).
- Miru, A., Yodo, S. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers.
- Nuria, W. S. (2024). Pengaruh Implementasi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Perilaku Doom Spending Mahasiswa. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(12): 1458–1464.
- Priowirjanto, E. S. (2014). Pengaturan Transaksi Elektronik dan Pelaksanaannya di Indonesia Dikaitkan dengan Perlindungan E-Konsumen. *Padjajaran Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2).
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- Republik Indonesia. (2024). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.