

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP INFORMASI YANG TIDAK
SESUAI DALAM PENAWARAN BARANG DARI PELAKU USAHA
YANG TERCANTUM DI MEDIA SOSIAL**

Devina Salsabila

Fakultas Hukum,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
devinasalsabila06@gmail.com

Thasya Audina

Fakultas Hukum,
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
thasyaaudina@gmail.com

ABSTRACT

Buying and selling transactions through social media provide convenience for consumers, but have the potential to cause losses due to inappropriate item information. The inconsistency of the information violates consumer rights and creates legal responsibility for business actors. This research aims to examine legal protection for consumers and the responsibilities of business actors in online transactions. The method used is normative legal research through literature studies. The results of the study show that there is preventive and repressive legal protection for consumers.

Keywords: *Consumer Protection, Online Transactions, Non-Compliant Information*

ABSTRAK

Transaksi jual beli melalui media sosial memberikan kemudahan bagi konsumen, namun berpotensi menimbulkan kerugian akibat informasi barang yang tidak sesuai. Ketidaksesuaian informasi tersebut melanggar hak konsumen dan menimbulkan tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi online. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan adanya perlindungan hukum preventif dan represif bagi konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum Konsumen, Transaksi Online, Informasi Tidak Sesuai*

A. PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah mengubah cara orang berinteraksi satu sama lain dan membuka peluang baru untuk transaksi online. Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi semakin cepat. Internet, misalnya, selalu berkembang dan menjadi lebih mudah diakses, dengan tujuan menjadikan teknologi sebagai kebutuhan bagi seluruh masyarakat. Internet memiliki potensi untuk menjadi alat

yang berguna dalam meningkatkan kehidupan masyarakat, seperti penjual yang mempublikasikan produk mereka dan pembeli yang membutuhkan produk yang mereka jual (Khairunisa, 2024). Perkembangan internet yang pesat telah mengubah pola komunikasi masyarakat dunia, dengan melahirkan berbagai platform sosial media yang memungkinkan semua orang untuk saling terhubung tanpa batas geografis (Naufal *et al.*, 2025).

Di dalam platform media sosial, terdapat banyak grup khusus jual beli yang digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dan melakukan transaksi. Suatu transaksi mengenai produk barang maupun jasa, pelaku usaha wajib memenuhi hak-hak konsumen tersebut dapat terwujud, seperti yang sudah tercantum dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia khususnya untuk konsumen yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pada suatu aturan ini di dalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha Yang dimana hak konsumen di atur dalam pasal 4 dan kewajiban konsumen di atur dalam pasal 5 sedang hak pelaku usaha terdapat pada pasal 6 dan kewajibanya terdapat pada pasal 7 (Landrawati dan Rosmaya, 2022).

Konsumen yang telah menetapkan pilihanya atas suatu produk atau bara berdasarkan informasi yang di cantumkan pelaku usaha, konsumen berhak mendapatkan produk sesuai kondisi serta jaminan yang tertera pada informasi. Jika tidak sesuai informasi maka konsumen kecewa dan merasa di rugikan contohnya kualitas yang tidak bagus. Dalam hal konsumen yang dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai informasi, UUPK Pasal 4 ayat 8 menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan akibat menerima barang yang tidak sesuai gambar tersebut memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait denga barang/produk yang dibeli (Arief, 2023). Dan pada Undang-Undang No 7 tahun 2014 pasal 65 ayat 1 juga menjelaskan bahwa setiap pelaku usaha yang meperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar. Berdasarkan penjelasan dari permasalahan di atas bahwa informasi yang menyesatkan, dapat merugikan konsumen, oleh karna itu konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 khususnya pasal 4 ayat 4 yang berbunyi hak atas informasi yang jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa dan pasal.

Perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce tidak hanya menyangkut aspek regulatif, tetapi juga menyentuh dimensi keadilan, transparansi, dan aksesibilitas terhadap pemulihan hak. Konsumen umumnya tidak memiliki kekuatan tawar, dan informasi yang tersedia di platform e-commerce sering kali tidak akurat atau menyesatkan (Mubila *et al.*, 2025). Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat diartikan juga sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha, bertentangan dengan kesusilaan dan tidak sesuai dengan kepantasan dalam masyarakat perihal memperhatikan kepentingan orang lain (konsumen) (Oktaviani, 2016).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang mengkaji norma hukum positif melalui pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan terkait, bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal hukum, serta bahan hukum tersier. Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, sedangkan analisis dilakukan secara preskriptif dengan metode kualitatif untuk menilai kesesuaian fakta hukum dengan ketentuan yang berlaku, sehingga penarikan kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah secara jelas dan tepat.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Informasi Tidak Sesuai Dalam Penawaran Saat Transaksi Jual Beli Secara Online

Perlindungan konsumen juga merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan bagi konsumen di Indonesia. Perlindungan hukum yang bersifat preventif diberikan oleh pemerintah kepada rakyat untuk mengajukan pendapatnya sebelum keputusan yang akan dibuat pemerintah bersifat definitif atau sudah pasti dan tidak dapat diganggu gugat, tujuannya ialah untuk mencegah sebelum pelanggaran itu terjadi, hal ini termasuk dalam undang-undang dan peraturan untuk mencegah sebuah pelanggaran dan memberikan panduan atau batasan bagi kita untuk memenuhi akan kewajiban kita (Amdery *et al.*, 2022). Penerapan pendekatan preventif ini sangat penting karena menyelesaikan sengketa e-commerce bisa menjadi proses yang rumit, memakan waktu, dan kadang-kadang memerlukan biaya yang cukup tinggi.

Sedangkan Perlindungan Hukum Represif adalah langkah-langkah hukum yang diterapkan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang timbul. Upaya hukum represif harus menyediakan mekanisme yang efektif dan efisien untuk menyelesaikan sengketa dalam e-commerce. Terdapat juga mekanisme lain yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa di bidang e-commerce, termasuk Litigasi dan Non-Litigasi (Darnia *et al.*, 1999). Selain dari perlindungan hukum, konsumen juga membutuhkan penyelesaian sengketa terhadap masalah yang di hadapinya, salah satu lembaga yang bisa menyelesaikan sengketa konsumen ialah BPSK. BPSK juga dibentuk untuk menyelesaikan masalah-masalah konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Pembentukan BPSK didasarkan karena kecenderungan masyarakat yang tidak mau untuk menyelesaikan sengketa di pengadilan karena posisi konsumen baik secara sosial maupun finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha (Rimanda, 2019).

Maka dari itu dengan adanya BPSK penyelesaian sengketa konsumen di selesaikan dengan cara mudah dan efisien serta biaya yang dikeluarkan tidak begitu banyak, apalagi dengan keadaan masyarakat yang tidak mau menyelesaikan ke pengadilan di karenakan posisi konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang. Dengan adanya BPSK ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan alternatif penyelesaian sengketa untuk memberikan hasil yang efektif dan efisien bagi para pihak yang bersengketa,

2. Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Di Rugikan Akibat Informasi Tidak Sesuai Dalam Transaksi Online

Kewajiban para pelaku usaha untuk senantiasa beretika baik dalam melakukan kegiatan usahanya sebagaimana yang diamanatkan dalam pasal 7 huruf a UUPK, dalam hal ini bertujuan untuk menjaga iklim usaha yang sehat serta tetap menjaga agar konsumen tidak dirugikan.

Dengan diaturnya mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK pada diharapkan agar pelaku usaha lebih memperhatikan hak-hak konsumen terutama hak konsumen memperoleh informasi yang lengkap bukan malah menyesatkan konsumen dan menyalah gunakan kedudukan pelaku usaha yang lebih dari konsumen. sebagaimana di atur pada pasal 7 huruf b (Pricilia dan Wahongan, 2021). Salah satu contohnya yaitu perdagangan yang berbasis teknologi internet atau electronic commerce (e-Commerce) telah mereformasi perdagangan konvensional. Karena transaksi tidak dilakukan secara langsung muncul kemungkinan lahirnya bentuk kecurangan atau kekeliruan yang berdampak merugikan konsumen. Salah satu contoh kasus barang yang dibeli ternyata tidak sama dengan yang dilihat di foto pada iklan yang dipajang.

Dalam hukum perdata dasar pertanggungjawaban terdiri dari kesalahan dan resiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum, yang masing-masing menimbulkan akibat dan konsekuensi hukum yang berbeda dan mempengaruhi pemenuhan tanggung jawab serta prosedur penuntutannya. Kurangnya kesadaran akan tanggung jawab sebagai pelaku usaha bisa sangat merugikan dan berisiko bagi kelangsungan hidup dan kredibilitas usaha (Hisbollah *et al.*, 2024).

Sedangkan Hukum administrasi adalah instrumen hukum publik yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Sanksi ini tidak ditujukan pada konsumen umumnya, tetapi justru kepada pengusaha, baik itu produsen maupun para penyalur hasil-hasil produknya. Dalam rangka pertanggungjawaban secara administrasi Negara, pemahaman masyarakat pada umumnya tertuju kepada sanksi- sanksi berupa penghentian kegiatan untuk sementara, pencabutan izin usaha dan sebagainya, sebagai tindak lanjut dari kewenangan pemerintah dalam mengatur, menata, dan mengendalikan, berbagai kegiatan dalam kehidupan masyarakat, termasuk di antaranya membuat peraturan perundang-undangan, pemberian izin atau lisensi, mengadakan perencanaan dan subsidi (Amalia dan Pura, 2021).

Maka dapat disimpulkan adanya UUPK mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha, serta hak dan kewajiban oleh pelaku usaha, agar pelaku usaha memperhatikan hak- hak dan kewajiban konsumen dan tidak lagi melakukan kecurangan saat transaksi secara online. Dan Dengan adanya sanksi perdata dan administratif, dan juga pengaturan hukum yang lainnya.

D. PENUTUP

perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima informasi tidak sesuai dalam transaksi jual beli melalui media sosial telah diatur secara jelas dalam peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan tersebut mencakup perlindungan yang bersifat preventif yang dimana diberikan oleh pemerintah agar bisa mengajukan pendapatnya yang bersifat defenitif, tidak dapat lagi di ganggu gugat

sedangkan perlindungan hukum represif melalui mekanisme penyelesaian langkah hukum diterapkan untuk menyelesaikan masalah yang timbul sengketa dan terdapat mekanisme baik secara litigasi maupun non-litigasi, termasuk melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan adanya pengaturan tersebut, konsumen memperoleh kepastian hukum serta sarana perlindungan atas hak-haknya ketika mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian informasi dalam transaksi online.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan akibat informasi tidak sesuai dalam transaksi online merupakan konsekuensi hukum dari kewajiban beritikad baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul, baik dalam bentuk ganti rugi secara perdata maupun sanksi administratif, apabila terbukti melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Pengaturan mengenai tanggung jawab ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, mencegah praktik perdagangan yang menyesatkan, serta mendorong pelaku usaha agar lebih berhati-hati dan bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi produk melalui media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rosid dan Ahmad Musadad. "UPAYA HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI LUAR PENGADILAN." *Pemuliaan Keadilan* 2, no. 1 (2024): 53. <https://doi.org/10.62383/pk.v2i1.400>.
- Amalia, Angel, dan Margo Hadi Pura. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP IKLAN YANG MENYEBABKAN KEKELIRUAL." *Widya Yuridika* 4, no. 2 (2021). <https://doi.org/10.31328/wy.v4i2.2368>.
- Amdery, Grace Nathalia, Rory Jeff Akyuwen, dan Marselo Valentino Geovani Pariela. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS ALAT KESEHATAN (MASKER) YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA PADA APLIKASI BUKALAPAK." *Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 7 (2022): 681–82.
- Arief, Rifky Pratama. "HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA TRANSAKSI DI MARKETPLACE." *UNES Law Review* 6, no. 2 (2023): 4955–56.
- Darnia, Meriza Elpha, Adji Dwi Plantino Sirait, dan Ahmad Saiful. "UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ONLINE DI INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." *Jurnal Ilmu Hukum Dan Politik* 1, no. 4 (1999): 17–18.
- Fitria, Hartoyo, dan Ernu Widodo. "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA YANG MENGIKAT PRODUK BARANG DAN JASA SECARA MENYESATKAN DI MEDIA SOSIAL." *Jurnal Pendidikan Tambus* 8, no. 2 (2024).

- Hisbollah, Alif Adnan, Merry Tjoanda, dan Agustina Balik. "TANGGUNG JAWAB PENJUAL TERHADAP PEMPELI TERKAIT JUAL BELI ONLINE DENGAN SiSTEM PRE ORDER." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 4 (2024): 256. <https://doi.org/10.47268/tatohi.v4i4.2431>.
- Kalalo Pricilia, Flora, dan Anna S. Wahongan. "PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS KERUSAKAN BARANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN." *Lex Privatum IX*, no. 4 (2021): 152–53.
- Landrawati, Nur Windy Bripa, dan Ina Rosmaya. *PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA*. 11, no. 2 (2022).
- Mubila, Agung Maghfira, Ikhsan Fadillah, dan Helfira Citra. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (E-COMMERCE)." *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan* 1, no. 4 (2025).
- Oktaviani, Windi Eka. "TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PRODUK CACAT." *Reformasi Hukum* 19, no. 2 (2016).
- Regina, Audi Annaba. "TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA ATAS PENCANTUMAN INFORMASI TIDAK BENAR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KOSNUMEN." *Jurnal Penelitian dan Pnegabdian Masyarakat*, 7, vol. 3 (2023): 2718.
- Rimanda, Rahmi. "KEBERADAAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) SEBAGAI LEMBAGA QUASI YUDISIAL DI INDONESIA." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 19. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>.