

PROBLEMATIKA BUDAYA HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE

Dita Anggraeni, Cindy Firantika Nabila, Shely Nasya Putri

Institut Agama Islam Negeri Metro
ditaangraenii52@gmail.com, cindyfirantika@gmail.com
shelynasyaputri@gmail.com

Abstract: *Transaksi online berkembang di dalam masyarakat sebagai dampak dari adanya perkembangan teknologi. Banyak pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi jual beli melalui online. Realitasnya konsumen masih ada yang dirugikan dengan menggunakan transaksi online, hal ini disebabkan karena konsumen masih banyak yang menggunakan transaksi online dengan tidak berhati-hati tidak melihat penilaian atau komentar pada toko. Pihak yang dirugikan tidak melaporkan atau mengadu ketika terjadi sesuatu permasalahan dalam melakukan transaksi online. Padahal konsumen dalam melakukan transaksi online dilindungi oleh Undang-undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi serta Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen. Konsumen mempunyai kewajiban untuk membaca dan mencari informasi ketika melakukan pembelian dalam transaksi online dan melaporkan permasalahan yang terjadi ketika melakukan pembelian dalam transaksi online. Pentingnya budaya hukum pada konsumen dalam transaksi online karena budaya hukum unsur yang penting dalam sistem hukum, karena budaya hukum memperlihatkan pemikiran masyarakat dalam menentukan bagaimana hukum tersebut ditaati atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah budaya hukum konsumen dalam transaksi online. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisa data menggunakan metode analisis kualitatif. Hasil dari penelitian yaitu problema budaya hukum konsumen terlihat dari sikap konsumen yang masih kurang berhati-hati dalam melakukan pembelian pada transaksi online, kurangnya pengetahuan konsumen antara membedakan akun-akun penipuan atau bukan pada transaksi online dan kesadaran hukum konsumen dalam transaksi online masih cukup rendah karena lebih memilih diam ketika mengalami permasalahan – permasalahan ketika melakukan transaksi online.*

Kata Kunci: Budaya Hukum, Transaksi Online

A. Pendahuluan

Budaya hukum adalah istilah yang digunakan untuk menjelaskan antara perilaku sosial yang dalam kaitannya dengan hukum. hukum dapat dilihat sebagai suatu gejala yang dapat diamati dalam kehidupan masyarakat melalui pola tingkah laku warganya. Berkaitan dengan hal tersebut persoalan mendasar tentang budaya hukum adalah persoalan yang berkaitan dengan hukum sebagai sistem hukum, dimana hukum dinilai dari sisi yang berbeda.¹

Salah satu persoalan saat ini adalah rendahnya budaya hukum dalam masyarakat. Contohnya budaya hukum yang berhubungan dengan konsumen online. Budaya hukum sebagai pembentuk sistem hukum. budaya hukum adalah nilai, pemikiran, serta harapan atas kaidah atau norma dalam kehidupan sosial masyarakat.²

Belanja online telah menjadi kebiasaan masyarakat sehingga menjadi sesuatu yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Didalam permasalahan transaksi online yang sudah banyak terjadinya penipuan terhadap konsumen, kehadiran pemerintah diharapkan senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi dimasyarakat. Pada era globalisasi ini perubahan telah terjadi diberbagai bidang kehidupan, termasuk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memegang peranan penting dalam pembangunan. Teknologi informasi dan komunikasi telah merubah perilaku masyarakat.

Belanja online telah menjadi kebiasaan masyarakat sehingga menjadi sesuatu yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Didalam permasalahan transaksi online yang sudah banyak terjadinya penipuan terhadap konsumen, kehadiran pemerintah diharapkan senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi dimasyarakat. Pada era globalisasi ini perubahan telah terjadi diberbagai bidang kehidupan, termasuk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memegang peranan penting dalam pembangunan. Teknologi informasi dan komunikasi telah merubah perilaku masyarakat.

¹ Ade Saptomo, *Budaya Hukum Dalam Masyarakat Plural Dan Problem Implementasinya*, Dalam *Dialektika Pembaruan Sistem Hukum* (Jakarta: Setjen Komisi Yudisial, 2012), hlm. 3.

² Iman Pasu Marganda, "Pengutan Budaya Hukum Masyarakat Untuk Menghasilkan Kewarganegaraan Transformatif?" *Jurnal Civis* Vol. 14, no. No. 2 (Oktober 2017): hlm. 147.

menggunakan apa yang sebenarnya menjadi haknya dan Sikap konsumen dalam menentukan pilihan ketika berbelanja melalui transaksi online.

Seperti permasalahan-permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi online adalah barang tidak sesuai dengan gambar, kualitas barang berbeda dan barang tidak dikirim oleh pelaku usaha, konsumen diblokir dengan pelaku usaha atau dengan online shop tersebut. Dengan adanya permasalahan-permasalahan yang ada pada transaksi online konsumen tetap saja terus memilih berbelanja dengan melalui transaksi online, dan ketika mengalami kerugian atau tertipu oleh pelaku usaha yang tidak mengirimkan barang setelah konsumen melakukan pembayaran, konsumen lebih memilih diam dan bersikap untuk tidak melaporkan hal tersebut.

Banyak konsumen yang dirugikan dengan menggunakan transaksi online, faktanya masyarakat masih banyak yang menggunakan transaksi online untuk membeli fashion seperti, pakaian, jilbab, dan sepatu .melihat kasus-kasus penipuan pada transaksi online sudah cukup banyak tetapi masyarakat masih banyak yang berminat untuk berbelanja melalui transaksi online.kesadaran hukum dari pada konsumen pada transaksi online masih cukup rendah. Seperti halnya budaya hukum pada konsumen dalam transaksi online, budaya hukum merupakan unsur yang penting dalam sistem hukum, karena budaya hukum memperlihatkan pemikiran dan kekuatan masyarakat yang menentukan bagaimana hukum tersebut ditaati atau dihindari.

Mengingat dalam kegiatan transaksi online yang telah menjadi kebiasaan masyarakat, sebenarnya banyak kasus penipuan yang terjadi dan penyimpangan yang merugikan konsumen. Namun ironisnya budaya hukum konsumen yang lebih memilih untuk tetap bertingkah laku sesuai dengan apa yang telah menjadi nilai-nilai dan pandangan dalam kehidupan mereka, sehingga konsumen masih banyak yang melakukan transaski online dengan tidak berhati-hati dan juga tidak mengikuti aturan yang ada.Terkait dengan hal ini apakah konsumen sudah melihat penilaian pada toko jika ingin membeli sesuatu, apakah yang menjadi dasar

konsumen untuk melakukan transaksi online, bagaimana budaya hukum konsumen dalam transaksi online.

B. Pembahasan

1. Budaya Hukum

Budaya hukum bukanlah apa yang secara disebut opini publik para antropolog, budaya itu tidak sekedar berarti himpunan fragmen-fragmen tingkah laku (pemikiran) yang saling terlepas, istilah budaya diartikan sebagai keseluruhan nilai sosial yang berhubungan dengan hukum.³Budaya hukum diartikan keseluruhan sistem nilai serta sikap yang mempengaruhi hukum. Budaya hukum adalah tanggapan umum yang sama dari masyarakat tertentu terhadap gejala-gejala hukum. Budaya hukum merupakan tanggapan umum yang sama dari masyarakat tertentu terhadap gejala-gejala hukum.⁴ tanggapan itu merupakan kesatuan pandangan terhadap nilai-nilai dan perilaku hukum. Jadi budaya hukum menunjukkan pola perilaku individu sebagai anggota masyarakat yang menggambarkan tanggapan (orientasi) yang sama terhadap kehidupan yang dihayati masyarakat yang bersangkutan.⁵

Maka dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa budaya hukum merupakan sebagian dari sikap dan perilaku yang mempengaruhi sistem hukum dalam masyarakat setempat atau keseluruhan faktor budaya yang menentukan bagaimana sistem hukum memperoleh tempatnya yang logis dalam kerangka budaya milik masyarakat umum.

2. Macam - macam Budaya Hukum

Macam-macam budaya hukum dalam wujud perilaku manusia dalam kehidupan masyarakat yaitu :

³ Budaya Hukum Dalam Masyarakat Multikultur, "Budaya Hukum Dalam Masyarakat Multikultur," *Jurnal Sosial dan budaya syar'i* Vol. II, no. N0. 2 (Desember 2015): hlm. 395.

⁴ Muh.Sudirman sesse, "budaya hukum dan implikasinya terhadap pembangunan hukum nasional," t.t.

⁵ Ika Darmika, "Budaya Hukum (Legal Culture) dan pengaruhnya Terhadap Penegakan Hukum Di Indonesia"; *Jurnal Hukum to-ra* Vol. 2, no. No. 3 (t.t.): hlm. 430.

a. Budaya parokial (parochia culture)

Para masyarakat parokial (picik), cara berpikir para anggota pada masyarakatnya masih terbatas, tanggapannya terhadap hukum hanya terbatas dalam lingkungannya sendiri.

b. Budaya subjek (subject culture)

Dalam masyarakat budaya subjek (takluk), cara berfikir anggota masyarakat sudah ada perhatian, sudah timbul kesadaran hukum yang umum terhadap keluaran dari penguasa yang lebih tinggi.

c. Budaya partisipant (subject culture)

Pada masyarakat budaya partisipan (berperan serta), cara berfikir dan berperilaku anggota masyarakatnya berbeda-beda .ada yang masih budaya takluk, namun sudah banyak yang merasa berhak dan berkewajiban berperan serta karena ia merasa sebagai bagian dari kehidupan hukum yang umum.⁶

Dari ketiga macam budaya hukum diatas merupakan sebagian cara berfikir dan berperilaku anggota masyarakat yang mempengaruhi sistem hukum dalam masyarakat setempat.

3. Budaya Hukum Dalam Sistem Hukum

Budaya atau kebudayaan merupakan hasil karya rasa dan cipta masyarakat. Hasil karya masyarakat menghasilkan teknologi dan kebudayaan kebendaan atau kebudayaan materil yang diperlukan manusia untuk memanfaatkan alam sekitarnya untuk memenuhi segala keperluan hidupnya. Budaya hukum adalah keseluruhan sikap masyarakat yang bersifat umum dan nilai dalam masyarakat yang akan menentukan bagaimana seharusnya hukum itu berlaku dalam masyarakat, sikap dan nilai tersebut memberikan pengaruh baik positif seperti jujur amanah dan bertanggung jawab, dan pengaruh negatif seperti tidak amanah tidak jujur dan tidak bertanggung jawab, tidak memperhatikan hak dan kewajiban terhadap tingkah laku yang berkaitan dengan hukum.

⁶ Muh.Sudirman sesse, "budaya hukum dan implikasinya terhadap pembangunan hukum nasional," t.t., hlm. 172.

Budaya hukum sangat berpengaruh menentukan tingkah laku dalam menerima atau menolak hukum, mematuhi atau tidak mematuhi hukum. budaya hukum yang dalam bentuknya sebagai kebiasaan, hukum dianggap tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. hukum dibentuk dan diberlakukan oleh dan didalam masyarakat.⁷

Sistem hukum itu merupakan hubungan yang kait mengait antara manusia, masyarakat, kekuasaan dan aturan-aturan. Dalam hal ini hukum berperan sebagai sarana penegak tertib hukum, sebagai saran penegak keadilan, dan sebagai penunjang gagasan pemerataan kesejahteraan.⁸

Budaya hukum merupakan bagian atau sub system dari sistem hukum, yang berhubungan dengan gagasan, sikap, kepercayaan, harapan-harapan, maupun pandangan-pandangan tentang hukum yang berisikan nilai-nilai.⁹

Budaya hukum merupakan sikap dan nilai-nilai dari individu-individu dan kelompok-kelompok masyarakat yang mempunyai kepentingan-kepentingan yang kemudian diproses menjadi tuntutan-tuntutan berkaitan dengan hukum. kepentingan dan tuntutan tersebut merupakan kekuatan sosial yang sangat menentukan berjalan atau tidaknya sistem hukum. ¹⁰

4. Transaksi Online

Transaksi online merupakan istilah yang sering di gunakan atau didengar saat ini yang berhubungan dengan internet. Transaksi online merupakan salah satu aplikasi kemajuan teknologi informasi yang penggunaannya sangat intens akhir-akhir ini.¹¹

Transaksi online adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara online melalui media internet tanpa bertatap muka secara langsung. transaksi online menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain, lebih praktis, mudah dan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.¹² Transaksi

⁷ Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, *Jurnal Hukum* Vol. XVI, no. No. 1 (Maret 2006): hlm. 2-3.

⁸ Muh. Sudirman sesse, "budaya hukum dan implikasinya terhadap pembangunan hukum nasional,"

⁹ Jawardi, "Strategi Pengembang Budaya Hukum," *Jurnal Penelitian Hukum DEURE* Vol. 1 (Maret 2016).

¹⁰ M. Syamsudin, *Budaya Hukum Ilmuwan Tentang Hak Cipta: Suatu Penelitian Hukum Empiris*, t.t., hlm. 153.

¹¹ Hotlan Siagian, "Analisi Website Quality, Trust Dan Loyalty Online Shop," *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 8, no. No. 2 (Oktober 2014): hlm. 55.

¹² Desak Putu Pradnyamitha, *Keabsahan Transaksi Online Di Tinjau Dari Hukum Perikatan*, t.t., 2-3.

online adalah transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli secara online melalui media internet, tidak ada pertemuan langsung antara pembeli dan penjual. Transaksi online merupakan transaksi jual beli yang dilakukan secara online, dalam arti antara penjual dan pembeli tidak dapat bertatap muka secara langsung, melainkan melalui bantuan internet. Transaksi online memiliki keuntungan dan kekurangan. Keuntungan transaksi online adalah efisiensi, yaitu pembeli dapat dengan mudah mengakses dan membeli barang kebutuhannya tanpa keluar rumah. Kekurangan transaksi online adalah bahwa calon pembeli tidak dapat melihat secara langsung barang yang akan dibelinya. Hal ini menyebabkan pembeli sulit melihat deskripsi barang secara akurat, meliputi warna, tekstur, ukuran dan sebagainya.¹³

5. Dasar Hukum Transaksi Online

- a. Pada Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE). Pasal 1 ayat 2 transaksi elektronik yaitu perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Dalam pasal 1 ayat (2) transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.¹⁴
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 1 ayat (1) perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁵

6. Jenis- jenis Transaksi Online

¹³ Binti Mahtumah, *Administrasi Transaksi* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), hlm. 36.

¹⁴ “Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 Ayat 2,” t.t.

¹⁵ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1, ” t.t.

Transaksi online (e-commerce) dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:¹⁶

a. Business to Business (B2B)

Transaksi yang terjadi antara perusahaan dalam hal ini baik pembeli maupun penjual adalah sebuah perusahaan dan bukan perorangan. Biasanya transaksi ini dilakukan karena mereka telah saling mengetahui satu sama lain dan transaksi jual beli tersebut dilakukan untuk menjalin kerja sama antara perusahaan.

b. Business to Consumer (B2C)

Transaksi antara perusahaan dan konsumen/individu. Pada jenis ini transaksi disebarluaskan secara umum, dan konsumen yang berinisiatif melakukan transaksi.

c. Consumer to Consumer (C2C)

Transaksi jual beli yang terjadi antara individu dengan individu yang akan saling menjual barang. Jenis transaksi ini meliputi seluruh transaksi elektronik produk antar konsumen.¹⁷

Dengan adanya jenis transaksi online ini dimungkinkan mengingat perdagangan melalui jaringan komputer menjanjikan efisiensi, baik dari segi waktu dan biaya serta kenyamanan dalam berinteraksi bagi konsumen, dibandingkan dengan pola bertransaksi secara tradisional.¹⁸

7. Jaminan Negara Terhadap Konsumen

Dalam upaya memberikan perlindungan terhadap konsumen Negara menjamin penduduknya yang melakukan transaksi online dengan jaminan peraturan Undang-undang yang melindungi masyarakat dalam melakukan pembelian melalui transaksi online. Masyarakat yang melakukan pembelian

¹⁶ Sugeng Santoso, "Sistem Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif KUH Perdata Dan Hukum Islam," *Abkam*, Vol. 4, no. No. 2 (November 2016): hlm. 233.

¹⁷ Martini Dwi, "Perdagangan Elektronik (E-Commerce) Dalam Perspektif Islam" Vol. 8, no. No. 2 (2014): hlm. 207.

¹⁸ Sugeng Santoso, "Sistem Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif KUH Perdata Dan Hukum Islam," hlm. 224.

disebut dengan konsumen. Istilah konsumen berasal dari kata consumer (inggris-amerika), atau consument/ konsumen (belanda).

Secara harafiah arti kata consumer adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang dengan tujuan sebagai pengguna barang atau jasa. Begitu pula kamus Bahasa Inggris Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.¹⁹ Dalam arti umum konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan (oleh sebagian pelaku usaha). Akibatnya hak-hak konsumen perlu dilindungi.

Konsumen adalah orang yang memakai barang-barang hasil industri (bahan pakaian, makanan dan lain sebagainya).²⁰ Konsumen adalah pengguna barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.²¹ Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²²

Jaminan Negara Untuk Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online yaitu Undang-undang No 11 tahun 2008 tentang informasi dan elektronik yang terdapat pada pasal 28 ayat 1 yang menyatakan bahwa “ setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”.maka setiap orang atau pelaku usaha dilarang dengan sengaja menyebarkan berita bohong dan menyesatkan konsumen. Kemudian setiap orang yang melakukan pelanggaran bertanggung jawab atas segala kerugian dan konsekuensi hukum yang timbul. ²³

¹⁹ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 22.

²⁰ Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Diadit Medi, 2001), hlm. 73.

²¹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktek* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 76.

²² Elsi Kartika Dan Advendi Simangungsong, *Hukum Dalam Ekonomi* (Jakarta: PT Grasindo, 2017), hlm. 159.

²³ ““Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,” t.t.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) dalam pasal 27 penyelenggara sistem elektronik wajib melindungi penggunanya dan masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh sistem elektronik yang diselenggarakan. Maka pelaku usaha yang menyediakan produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi yang benar dan lengkap terkait ketentuan kontrak, produsen, dan produk yang disediakan, apabila pelaku usaha tidak mematuhi kontrak atau terdapat bahaya yang tersembunyi, konsumen dan/atau penerima kontrak harus diberikan batas waktu pengembalian barang yang dikirim dan/ atau jasa yang diberikan.

Selain itu, adapula Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 4 hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam pasal 5 kewajiban konsumen adalah:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁴

Upaya penyelesaian dapat melalui jalur litigasi dan jalur non litigasi. Dalam UUPK menjelaskan bahwa jalur litigasi ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan. Sedangkan jalur non litigasi dalam penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. konsiliasi merupakan penyelesaian sengketa yang ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, mediasi merupakan suatu proses untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa dan arbitrase merupakan penyelesaian sengketa dimana para pihak menyerahkan sepenuhnya kepada majelis badan penyelesaian sengketa konsumen. dari ketiga cara yang dapat ditempuh dimana tujuannya ialah untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.²⁵

Adapun lembaga-lembaga perlindungan konsumen yaitu :

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan perlindungan konsumen nasional dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen, yang berkedudukan di ibu kota Negara RI dan bertanggung jawab kepada presiden. BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan juga pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen.

2. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

²⁴ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Dan Pasal 5,” t.t.

²⁵ Nurul Fibrianti, “Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi,” *JHAPER* Vol. 1, no. No. 1 (2015): hlm. 116.

Tugas lembaga perlindungan konsumen swadya (LPKSM) lebih mengacu pada pemberian informasi kepada masyarakat terkait hak dan kewajiban sebagai konsumen.

3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Undang-undang No.8 Tahun 1999 membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Nasional (BPSK).pasal 1 butir 11 UUPK menjelaskan bahwa BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk Untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil.²⁶

C. Penutup

Menjawab pertanyaan peneliti budaya hukum konsumen yang diteliti sebagaimana besar kesadaran hukum konsumen masih cukup rendah. Hal ini terbukti dari ketika memilih online shop pada media sosial, sikap konsumen yang kurang berhati-hati tidak memperhatikan hak dan kewajibannya sebagai konsumen dengan masih tergoda pada harga murah, tanpa melihat komentar pada online shop dan tanpa mencari informasi terlebih dahulu, kemudian kurangnya pengetahuan konsumen membedakan antara akun penipu atau bukan, sehingga terjadinya permasalahan-permasalahan pada transaksi online yang membuat konsumen mengalami kerugian. Dan kesadaran hukum sebagian konsumen ketika mengalami kerugian atau penipuan pada transaksi online memilih untuk diam dan tidak melaporkan kepada pengaduan konsumen atau aparat penegak hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Saptomo. *Budaya Hukum Dalam Masyarakat Plural Dan Problem Implementasinya, Dalam Dialektika Pembaruan Sistem Hukum*. Jakarta: Setjen Komisi Yudisial, 2012.
- Binti Mahtumah. *Administrasi Transaksi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018.
- Budaya Hukum Dalam Masyarakat Multikultur. "Budaya Hukum Dalam Masyarakat Multikultur." *Jurnal Sosial dan budaya syar'i* Vol. II, no. N0. 2 (Desember 2015)

²⁶ Hamsinar, *Analisa Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee)*, (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2019), hlm. 27-29.

- Celine Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Desak Putu Pradnyamitha. *Keabsahan Transaksi Online Di Tinjau Dari Hukum Perikatan*, t.t.
- Elsi Kartika Dan Advendi Simangungsong,. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: PT Grasindo, 2017.
- Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung. *Jurnal Hukum* Vol. XVI, no. No. 1 (Maret 2006)
- Hamsinar. *Analisa Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee)*., Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2019.
- Hotlan Siagian. "Analisi Website Quality, Trust Dan Loyalty Online Shop." *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 8, no. No. 2 (Oktober 2014)
- Ika Darmika. "Budaya Hukum (Legal Culture) dan pengaruhnya Terhadap Penegakan Hukum Di Indonesia". *Jurnal Hukum to-ra* Vol. 2, no. No. 3 (t.t.)
- Iman Pasu Marganda. "Pengutan Budaya Hukum Masyarakat Untuk Menghasilkan Kewarganegaraan Transformatif". *Jurnal Civics* Vol. 14, no. No. 2 (Oktober 2017)
- Jawardi. "Strategi Pengembang Budaya Hukum." *Jurnal Penelitian Hukum DEURE* Vol. 1 (Maret 2016)
- Martini Dwi. "Perdagangan Elektronik (E-Commerce) Dalam Perspektif Islam" Vol. 8, no. No. 2 (2014)
- M.Syamsudin. *Budaya Hukum Ilmuwan Tentang Hak Cipta: Suatu Penelitian Hukum Empiris*, t.t.
- Muh.Sudirman sesse. "budaya hukum dan implikasinya terhadap pembangunan hukum nasional," t.t.
- . "budaya hukum dan implikasinya terhadap pembangunan hukum nasional,," t.t.
- Nasution Az,. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Diadit Medi, 2001.
- Nurul Fibrianti. "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi." *JHAPER* Vol. 1, no. No. 1 (2015)
- "Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 Ayat 2," t.t.
- Sugeng Santoso. "Sistem Transaksi E-Commerce Dalam Perspektif KUH Perdata Dan Hukum Islam." *Ahkam*, Vol. 4, no. No. 2 (November 2016)
- "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1,," t.t.
- "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Dan Pasal 5," t.t.
- "Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik," t.t.
- Vinna Sri Yuniarti,. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktek*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.