

Peran dan Tantangan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen dalam Perlindungan Konsumen E-Commerce di Indonesia

M.Mun'am Syaiful Huda, Aprila Niravita

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Corresponding Author: syaifulhuda87@students.unnes.ac.id

ISSN 2964-3848
QRCBN 62-6861-0144-710

ABSTRAK

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) merupakan bagian dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen melalui penyelesaian sengketa konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Maraknya kasus hukum di e-commerce mengindikasikan bahwa Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) masih belum maksimal dalam menjalankan perannya dalam mewujudkan perlindungan konsumen; Terdapat upaya yang dilakukan oleh Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia, salah satunya adalah sebagai pihak yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pemilik usaha; Belum maksimalnya

perlindungan konsumen dapat juga disebabkan oleh beberapa hal lainnya, seperti masih rendahnya tingkat kesadaran dan tingkat pengetahuan konsumen akan hak yang dimilikinya dan karena adanya ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha.

Kata kunci: perlindungan hukum, konsumen, *e-commerce*, lembaga pembinaan dan perlindungan konsumen.

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan peradaban, manusia dituntut dapat melakukan berbagai hal dengan cepat, efisien dan juga lebih efektif. Hal ini juga berlaku untuk memenuhi kebutuhan hidup yang harus dilakukan dengan hemat waktu, biaya dan juga tenaga. Salah satu bentuk perkembangannya dalam bidang perdagangan yang dapat memenuhi tuntutan tersebut adalah sistem pemasaran secara daring, yang dikenal juga dengan transaksi elektronik atau *e-commerce* dan lebih umum disebut toko online (*online shop*). dengan semakin pesatnya perkembangan transaksi online melalui berbagai platform seperti Instagram, Facebook, Shopee dan lainnya. Jenis transaksi ini memiliki potensi besar untuk merugikan konsumen dikarenakan pembeli tidak dapat melihat secara langsung barang yang dibelinya, tidak melakukan pertemuan tatap muka langsung dengan penjualnya. Dan seringkali tidak tau tempat atau domisili penjualnya.⁷¹⁹

Dalam transaksi jual beli melalui internet, para pihak yang terlibat menjalin hubungan hukum diwujudkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak dengan melakukannya secara elektronik. Menurut pasal 1 angka 17 UU Informasi dan Elektronik (ITE), Perjanjian semacam ini disebut kontrak

⁷¹⁹ Ukie Tukinah, "Model Perlindungan Preventif Bagi Konsumen Onlineshop Melalui Keterbukaan Informasi," *Jurnal Pembaharuan Hukum II*, no. Vol 2, No 3 (2015): Jurnal Pembaharuan Hukum (2015): 388–99.

elektronik, yaitu kesepakatan yang dituangkan dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Setiap pelaku usaha yang menawarkan jasa atau barang secara digital diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai syarat-syarat Kontrak, identitas produsen, serta rincian produk yang ditawarkan (RI, 2008).

Meskipun ketentuan hukum mengenai transaksi perdagangan secara elektronik (e-commerce) telah diatur dalam peraturan perundang-undangan, dalam praktiknya konsumen masih kerap berada dalam posisi yang lemah. Salah satu faktor utama yang menyebabkan hal tersebut adalah rendahnya Tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen terhadap hak-hak yang dimilikinya. Keadaan ini sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya tanpa memperhatikan kewajiban hukum yang melekat pada mereka sebagai pelaku usaha. Dan Konsumen sering dijadikan sasaran oleh produsen yang ingin meraup keuntungan sebesar mungkin, sehingga keseimbangan yang ideal sulit untuk dicapai. Selain itu, tidak semua pelaku bisnis di internet benar-benar menjalankan usaha secara jujur, Sebagian justru melakukan Tindakan penipuan.⁷²⁰ Padahal, berdasarkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK), setiap Konsumen berhak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selain itu, dalam konteks transaksi elektronik, ketentuan hukum juga tercantum dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (ITE) sebagaimana telah diubah dengan UU Nomor 19 Tahun 2016, yang turut mengatur hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi

⁷²⁰ Desi Sommaliagustina, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia," *Desi Sommaliagustina Journal Equitable* 3, no. 2 (2018): 47–58.

elektronik. Namun demikian, tidak sedikit konsumen yang belum mengetahui dan memahami keberadaan regulasi tersebut, sehingga posisi mereka tetap rentan dalam transaksi e-commerce.⁷²¹

Dalam rangka melaksanakan perlindungan serta pengawasan terhadap konsumen, pemerintah telah membentuk lembaga khusus yang bertugas menangani pengaduan dari Masyarakat. Hal ini diatur dalam pasal 31 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa pemerintah mendirikan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang berkedudukan di ibu kota Negara. Di samping itu, Pemerintah juga mengakui keberadaan lembaga pembinaan dan perlindungan konsumen (LP2K) sebagai organisasi kemasyarakatan yang berperan aktif dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, khusunya di wilayah jawa tengah. LP2K Jawa Tengah sendiri merupakan organisasi yang tumbuh secara mandiri, didirikan atas inisiatif para aktivis dari berbagai organisasi sosial maupun profesi yang berdomisili di kota semarang.⁷²²

Sekilas Profil lembaga Pembinaan dan perlindungan konsumen (LP2K) Jawa Tengah merupakan organisasi yang berfokus pada upaya pembinaan, Perlindungan dan pemberdayaan Konsumen di Indonesia, dengan pusat kegiatan di kota semarang. Landasan hukum yang kokoh bagi Masyarakat untuk melakukan pemberdayaan konsumen terdapat dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen. LP2K Jawa Tengah melaksanakan berbagai kegiatan yang

⁷²¹ Seldya Vindi Mayce et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Melalui E-Commerce," *PLEDOI (Jurnal Hukum Dan Keadilan)* 2, no. 1 (2023): 1–11, <https://doi.org/10.56721/pledoi.v2i1.146>.

⁷²² Rifki Aditya Pratama, "Implementasi Peran Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (Lp2k) Jawa Tengah Terkait Perlindungan Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan Di Kota Semarang" (Unniveristas Negeri Semarang, 2023).

berkaitan dengan perlindungan konsumen, termasuk mediasi sengketa dan sosialisasi hak-hak konsumen.⁷²³ Peningkatan Penggunaan internet di masyarakat telah membuka peluang bagi pelaku kejahatan untuk melakukan aksinya secara daring, diantaranya yaitu seperti.

1. Barang yang sudah dibayar namun barangnya tak kunjung diterima
2. Barang yang datang tidak sesuai yang di pesan
3. Peretasan akun di E-commerce
4. Jual beli data pengguna akun E-commerce

Seperti Abdul mufid, Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat LP2K Jawa Tengah, Menyatakan bahwa pengaduan Konsumen di sektor e-commerce mencakup kasus-kasus seperti barang yang tidak diterima meskipun pembayaran telah dilakukan. Menurutnya, rendahnya kesadaran Masyarakat untuk melaporkan pelanggaran hak konsumen menjadi tantangan, padahal hak-hak tersebut telah diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.⁷²⁴

Ketua Pengurus harian yayasan lembaga konsumen indonesia (YLKI), Tulus abadi, mengungkapkan bahwa pengaduan mengenai e-commerce telah menjadi salah satu topik utama dalam lima tahun terakhir. Bahkan, pernah menduduki posisi teratas dalam jumlah pengaduan masyarakat indonesia. Dan menurutnya bahwa mayoritas pengaduan konsumen itu berkaitan dengan barang yang tidak sampai. Konsumen yang sudah membayar, namun barang yang dibeli itu tidak kunjung diterima. Sementara itu, Badan perlindungan Konsumen (BPKN) mencatat sebanyak 1.136 pengaduan masyarakat terkait E-commerce selama periode 2017 sampai 2023. Dan dua bulan pertama tahun 2023,

⁷²³ “About _ Lp2k Semarang,” n.d.

⁷²⁴ SEMARANG[Kampusnesia],” 2019,

<https://kampusnesia.com/2020/01/09/kasus-transaksi-perumahan-dominasi-pengaduan-pada-lp2k-jateng/>.

Ketua BPKN, Rizal Edy Halim, menyebutkan bahwa telah diterima 20 kasus mengenai belanja di E-commerce, sedangkan pada tahun 2022 tercatat ada 190 kasus.⁷²⁵

TINJAUAN PUSTAKA

Berdasarkan data yang dihimpun oleh kementerian komunikasi dan informatika (kemenkominfo) dari 2017 hingga 2024, tercatat sebanyak 405.000 laporan mengenai penipuan transaksi online. Pada tahun 2023, sekitar 13,1% dari kasus tersebut terjadi di sektor E-commerce (SINDOnews Nasional, 2024). Dan SIRCLO dalam laporannya mengungkapkan bahwa 74,5% konsumen kini lebih sering berbelanja secara online dibandingkan offline. Selain itu, Bank Indonesia melaporkan bahwa transaksi e-commerce meningkat 39,3% dengan total mencapai 1,74 juta transaksi. Proyeksi untuk tahun 2025 menunjukkan bahwa indonesia berpotensi menjadi kontributor utama dalam pertumbuhan e-commerce asia pasifik, dengan nilai transaksi diperkirakan mencapai US\$137,5 miliar (SIRCLO, 2025).

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Peran dan Tantangan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen dalam Perlindungan Konsumen E-Commerce di Indonesia". Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa banyak permasalahan jual beli di E-commerce, yang belum terselesaikan secara efektif oleh LP2K, Sehingga Konsumen sering kali menjadi pihak yang dirugikan.

Berangkat dari maraknya penipuan dalam transaksi jual beli online atau e-commerce di Indonesia, seperti barang yang sudah dibayar namun tidak kunjung diterima, barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, jual beli hingga peretasan akun e-commerce. Data menunjukkan tingginya angka pengaduan Masyarakat terkait e-commerce; Badan perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat 1.136

⁷²⁵ "Korban-Penipuan-Ecommerce-Makin-Banyak," n.d.

pengaduan antara 2017 hingga 2023, sementara kementerian komunikasi dan informatika (kemenkominfo) menerima 405.000 pengaduan terkait penipuan transaksi online pada tahun 2023, dengan sekitar 13,1% diantaranya terjadi di sektor e-commerce. Padahal Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) menegaskan bahwa setiap konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa. Untuk memperkuat implementasi Undang-Undang ini, diperlukan peran aktif dari lembaga perlindungan konsumen swadaya msayarakat (LP2K) dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Dengan Perkembangan zaman yang semakin kompleks, potensi munculnya masalah baru dalam transaksi jual beli online atau e-commerce juga semakin besar.⁷²⁶ Jika tidak ada Undang-Undang yang tegas dan diawasi dengan baik, konsumen akan semakin dirugikan dan kasus penipuan e-commerce akan terus meningkat. Oleh karena itu, penting bagi LP2K untuk menjalankan perannya dalam menangani kasus-kasus yang ada dan memastikan bahwa perlindungan konsumen tetap terjaga. LP2K dapat melalukan sosialisasi kepada Masyarakat untuk memberikan pemahaman bahwasanya sudah ada kembaga yang mengawasi dan menjaga hak-hak konsumen. Dengan adanya sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar, diharapkan dapat memberikan efek jera dan mencegah terjadinya Penipuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana LP2K Jawa Tengah melaksanakan perlindungan hukum terhadap konsumen E-commerce, serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses tersebut. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas

⁷²⁶ Journal Homepage, "Journal of Innovative and Creativity Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumen Di Era Digital" 5, no. 2 (2025): 711–19.

perlindungan hukum bagi konsumen di sektor E-commerce di Indonesia. Dengan hal terdapat juga manfaat diantaranya yaitu:

1. Manfaat teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat memperbanyak referensi di Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang serta untuk seluruh perguruan tinggi di Indonesia dan juga dapat menambah wawasan dan menjadi pedoman untuk penelitian selanjutnya, khususnya terkait Upaya Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen E-commerce di Indonesia.
2. Manfaat Praktis: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam memperluas pengetahuan mengenai perlindungan konsumen dan merangsang pemikiran kritis, khususnya terkait peran lembaga dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen e-commerce di indonesia. Bagi aparat penegak hukum diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penegakan hukum terkait perlindungan e-commerce. Sementara itu, bagi pemerintah penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi dalam merumuskan kebijaka yang lebih efektif untuk menangani isu-isu yang dihadapi oleh konsumen e-commerce di Indonesia

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci.⁷²⁷ Dari sifatnya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah suatu

⁷²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 18, <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.

pendekatan yang digunakan dalam suatu penelitian untuk mendeskripsikan suatu objek penelitian melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, kemudian dilanjutkan dengan analisis untuk menarik kesimpulan tertentu.⁷²⁸

PEMBAHASAN

Peran Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia

Lembaga Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-	Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden. Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan	Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundan

⁷²⁸ Ibid: 29.

undangan.	saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.	gan. Pemerintah wajib melakukan pencegahan penyebarluasan dan penggunaan Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang dilarang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan. Pemerintah berwenang melakukan pemutusan akses dan/atau memerintahkan kepada Penyelenggara Sistem Elektronik untuk melakukan pemutusan akses terhadap Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan yang melanggar hukum.
Peran masyarakat dalam meningkatkan pemanfaatan Teknologi	Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen	Pemerintah menetapkan instansi atau institusi yang memiliki data

<p>Informasi melalui penggunaan dan Penyelenggaraan Sistem Elektronik dan Transaksi Elektronik dapat diselenggarakan melalui lembaga yang dibentuk oleh masyarakat</p>	<p>swadaya masyarakat yang memenuhi syarat. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan: memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen mendorong berkembangnya lembaga perlindungan</p>	<p>elektronik strategis yang wajib dilindungi. Instansi atau institusi lain selain diatur pada ayat (3) membuat Dokumen Elektronik dan rekam cadang elektroniknya sesuai dengan keperluan perlindungan data yang dimilikinya</p>
--	---	--

	<p>konsumen swadaya masyarakat menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen</p>	
--	--	--

Sanksi Bagi Pelaku Usaha

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi
---	---	--

		Elektronik
Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1), ayat (2), ayat (3), atau ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).	Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26 dapat dikenakan Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).	Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/ atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan pemerasan dan/atau pengancaman sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6	Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan	Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang

(enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).	sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). (3) Terhadap	mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
--	--	--

	<p>pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.</p>	
Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dipidana dengan pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).	<p>Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhan hukuman tambahan, berupa:</p> <p>perampasan barang tertentu pengumuman keputusan hakim pembayaran ganti rugi perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen kewajiban penarikan barang dari peredaran pencabutan izin usaha.</p>	

Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
<p>Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.</p> <p>Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan</p>	<p>Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.</p> <p>Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi memberikan konsultasi perlindungan konsumen melakukan 	

Peraturan Perundang- undangan.	<p>pengawasan terhadap pencantuman klausula baku melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang</p>	
--------------------------------	--	--

	<p>diangap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran</p>	
--	--	--

	terhadap perlindungan konsumen menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini	
Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.	Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana	

	<p>dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.</p>	
	<p>Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh: seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama lembaga</p>	

	<p>perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok</p>	
--	---	--

	<p>konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum. (3)</p> <p>Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah</p>	
	<p>Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi</p>	

	kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.	
--	--	--

Faktor-Faktor yang Menyebabkan Belum Optimalnya Pelaksanaan Peran LP2K dalam Perlindungan Konsumen *E-Commerce*

1. Peran Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *E-Commerce* Di Indonesia

Secara etimologi, peran berarti suatu tindakan yang menjadi bagian atau memegang pimpinan, terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa,⁷²⁹ sedangkan dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia peran berarti bagian dari tugas utama yang harus dilakukan.⁷³⁰ Lembaga Pembinaan

⁷²⁹ Fahrul Akbar, "Peran Guru PAI Dalam Meningkatkan Kemampuan Membaca Al Quran Siswa Kelas III Di SDN 69 Kabanta Kota Bima," , *EL-Muhbib: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Pendidikan Dasar* 3, no. 1 (2019): 31, <https://doi.org/10.52266/el-muhbib.v3i1.375>.

⁷³⁰ Indrawan WS, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Jombang: Lintas Media, 1999), 751.

dan Perlindungan Konsumen (LP2K) merupakan bagian dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang diharapkan dapat menyelesaikan sengketa konsumen.⁷³¹

Sebagai bagian dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen, dan dalam menjalankan perannya tersebut, Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) memiliki beberapa tugas, salah satunya adalah: Menyebarluaskan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.⁷³²

Data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat sebanyak 124 pengaduan konsumen terkait dengan permasalahan di e-commerce atau belanja online. Pengaduan soal e-commerce itu menyumbang 13,1% dari total pengaduan kepada YLKI selama 2023 sebanyak 943 pengaduan. Secara terperinci, kasus refund di e-commerce menjadi yang paling banyak dilaporkan yaitu mencapai 23,4%. Selanjutnya diikuti oleh kasus penipuan atau pembobolan sebanyak 14,8%; barang tidak dikirim sebanyak 5,5%; masalah pengiriman 4,7%; barang tidak sampai 3,9%; informasi 3,1%, aplikasi eror 1,6%; dan barang hilang 0,8%.⁷³³

⁷³¹ Ahmad Miru and Sutarmen Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 17.

⁷³² Marsha Azhar Nadhira, Sapto Hermawan, and Rosita Candra Kirana, "Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Lpksm) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia," *Gloria Justitia* 3, no. 1 (2023): 31, <https://doi.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.

⁷³³ Christiana, Winda Fitri, and Ninne Zahara Silviani, "Studi Komparasi Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi

Maraknya kasus hukum di e-commerce mengindikasikan masih banyaknya konsumen yang belum memiliki kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hal ini secara tidak langsung mengindikasikan bahwa Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) masih belum maksimal dalam menjalankan perannya dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Belum maksimalnya pelaksanaan peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) dalam menjalankan perannya dalam mewujudkan perlindungan konsumen juga dapat dilihat dalam penelitian yang dilakukan oleh Zulfani Amelia Putri, dimana di dalam penelitiannya dibuktikan bahwa peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jateng di Kota Semarang sudah efektif, tetapi belum dapat dikatakan sudah maksimal.⁷³⁴

2. Upaya Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa kata consumer (Inggris) atau consumen/konsument (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* yaitu setiap orang yang menggunakan barang dan jasa⁷³⁵. Konsumen juga dapat didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁷³⁶

Jual Beli Online Antara Indonesia Dengan Malaysia," *Pattimura Magister Law Review* 4, no. 3 (2024): 280.

⁷³⁴ Zulfani Amelia Putri, "Efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Sebagai Suatu Sistem Kepastian Hukum Di Kota Semarang" (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024): xiv.

⁷³⁵ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberti, 1999).

⁷³⁶ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Nusa Media, 2008).

Kamus Besar Bahasa Indonesia menerangkan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.⁷³⁷ Menurut I Nyoman Putu Budiartha,⁷³⁸ perlindungan yaitu segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman yang wajib dilaksanakan oleh lembaga terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.⁷³⁹ Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Jadi, Perlindungan hukum berkenaan atau merupakan perwujudan hak asasi manusia yang secara nyata diberikan oleh negara dengan hukum sebagai instrumennya.⁷⁴⁰

Perlindungan hukum memiliki tiga elemen pokok. Pertama, perlindungan hukum terkait dengan kedudukan individu yang bebas atau dapat dikatakan sebagai warga negara. Kedua, perlindungan hukum terkait dengan hak-hak substantif, yang berarti hukum mengakui dan menjamin hak individu untuk hidup, kebebasan, dan kepemilikan. Ketiga, pengertian paling dasar dari perlindungan hukum adalah terkait dengan penegakan hak, yaitu merupakan sebuah

⁷³⁷ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, IV (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014): 781.

⁷³⁸ I Nyoman Putu Budiartha, *Hukum Outsourcing* (Malang: Setara Press, 2016), 137.

⁷³⁹ Murni dan Sri Maharani, "Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen," *Arena Hukum* 8, no. 2 (2015): 208-09.

⁷⁴⁰ Dominikus Rato, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Memahami Hukum Sejak Dini)* (Jakarta: Kencana, 2021), 210.

cara untuk mencegah pelanggaran dengan memberikan sanksi atau hukuman atas pelanggaran tersebut.⁷⁴¹

Berdasarkan pada beberapa definisi di atas maka dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen adalah perwujudan hak asasi manusia yang secara nyata diberikan oleh negara bagi setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, dengan hukum sebagai instrumennya.

Menjadi pihak yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pemilik usaha merupakan salah satu hal yang dilakukan oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce di Indonesia. Kehadiran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) pihak yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pemilik usaha dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ainun Nisa.⁷⁴²

3. Hal Yang Menyebabkan Kurang Maksimalnya Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia

Pada bagian sebelumnya, penulis telah menjabarkan tentang belum maksimalnya pelaksanaan peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) dalam menjalankan perannya dalam mewujudkan perlindungan konsumen, belum maksimalnya perlindungan konsumen

⁷⁴¹ A'an Efendi and Freddy Poernomo, *Hukum Administrasi* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 201-02.

⁷⁴² Ainun Nisa, "Efektifitas Peran Dan Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Terhadap Perlindungan Konsumen Di Kota Semarang" (Universitas Islam Negeri Walisongo, 2022), vii.

dapat juga disebabkan oleh beberapa hal lainnya, seperti: tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.⁷⁴³

Selain itu, belum maksimalnya perlindungan hukum bagi konsumen juga dapat disebabkan oleh ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha. Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha dapat dilihat dari berbagai sisi, yakni: pertama, dari sisi konsumen itu sendiri, misalnya ketidakberdayaan dalam bidang ekonomi, tingkat pendidikan, dan daya tawar sebagai faktor internal; kedua, dari sisi pelaku usaha dan kondisi hukum yang memayunginya sebagai faktor eksternal; dan ketiga, peran negara atau pemerintah dalam perlindungan konsumen yang belum sepenuhnya berpihak kepada konsumen.⁷⁴⁴

Studi Kasus Peran Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen dalam Menangani Sengketa Konsumen E-Commerce di Indonesia

1. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia

Pada tanggal 19 Juni 2017 Penuntut Umum pada Kejaksaan Negeri Jayapura mengajukan permohonan kasasi terhadap putusan Pengadilan Negeri Jayapura Nomor 77/Pid.Sus/2017/PN Jap. Pengajuan permohonan kasasi ini dilakukan karena adanya kesalahan penerapan hukum atau penerapan hukum dalam mengadili Terdakwa dalam perkara *a quo* yang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Jayapura. Pengajuan dan pengadilan terkait permohonan kasasi terhadap putusan Pengadilan Negeri Jayapura Nomor

⁷⁴³ Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*: 17.

⁷⁴⁴ Pranoto Suraji, "Pemberdayaan Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Rangka Melindungi Kepentingan Konsumen Kurang Mampu," *Yustisia Jurnal Hukum* 2, no. 3 (2013), 7, <https://doi.org/10.20961/yustisia.v2i3.10144>.

77/Pid.Sus/2017/PN Jap ini tertera dalam Putusan Makamah Agung Republik Indonesia Nomor 1984 K/Pid.Sus/2018.

Pada putusan Pengadilan Negeri Jayapura Nomor 77/Pid.Sus/2017/PN Jap diputuskan bahwa terdakwa dibebaskan dari semua dakwaan Penuntut Umum karena tidak terbukti secara sah dan meyakinkan bersalah melakukan tindak pidana sebagaimana didakwakan dalam Dakwaan Alternatif Kesatu Pasal 62 ayat (1) juncto Pasal 8 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Dakwaan Alternatif Kedua Pasal 142 juncto Psal 91 ayat (1) Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.

Pada pengajuan permohonan kasasi disampaikan bahwa keputusan Pengadilan Negeri Jayapura Nomor 77/Pid.Sus/2017/PN Jap tersebut jelas keliru karena Pengadilan Negeri Jayapura salah memahami konsep hukum yang terkandung dalam unsur “Dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak cacat atau bekas dan tercemar”, yang menurut judex facti ketentuan tersebut hanya dapat diterapkan terhadap subyek hukum yang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak cacat atau bekas dan tercemar, tidak dapat diterapkan terhadap Terdakwa yang hanya menjual pangan yang rusak cacat atau bekas dan tercemar.

Pada pengajuan permohonan kasasi disampaikan beberapa hal yang berkaitan dengan pendapat Makamah Agung Republik Indonesia Nomor 1984 K/Pid.Sus/2018, seperti: *Pertama*, Berkaitan tentang pemahaman yang benar mengenai konsep hukum dalam unsur dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak cacat atau bekas dan tercemar adalah dilarang memperdagangkan sediaan farmasi yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dan dilarang memperdagangkan sediaan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar; *Kedua*, Berdasarkan fakta persidangan, bahwa pada saat tim dari Balai Besar POM Jayapura melakukan pemeriksaan

di Toko Aneka Rempah saat itu tim dari Balai Besar POM menemukan barang-barang yang sudah expired (kadaluarsa) berupa taro potato BBQ tertanggal 10 September 2016 yang ditemukan di dalam dos yang diletakkan di atas rak, koepoe-koepoe citroun zuur tertanggal 27 Agustus 2016 yang ditemukan di atas rak.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka unsur memperdagangkan sediaan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar telah terpenuhi/terbukti dari perbuatan Terdakwa sehingga Terdakwa dinyatakan terbukti melakukan tindak pidana memperdagangkan, pangan yang rusak, cacat atau bekas tercemar, sehingga Makamah Agung Republik Indonesia mengabulkan permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi/Penuntut Umum tersebut dan membatalkan putusan Pengadilan Negeri Jayapura Nomor 77/Pid.Sus/2017/PN Jap, selain itu Makamah Agung juga menjatuhkan pidana denda terhadap Terdakwa HJ. ASNI, S.Pi., sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) dengan ketentuan apabila denda tersebut tidak dibayar diganti dengan pidana kurungan selama 2 (dua) bulan.

2. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia Tengah

Pada Putusan Makamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1048 K/PID.SUS/2011 dituliskan bahwa pada tanggal 07 Januari 2011 Jaksa Penuntut Umum pada Kejaksaan Negeri Sanggau telah mengajukan permohonan kasasi terhadap putusan Pengadilan Tinggi Nomor: 246/PID.B/2009/PN.SGU. Pengajuan permohonan kasasi ini disebabkan karena: *Pertama*, perkara ini diputus tanpa hadirnya Terdakwa, tak ada alasan pengecualian sebagaimana diatur dalam Hukum Acara Pidana (KUHAP) Pasal 196 ayat (1) serta tidak dipenuhinya beberapa ketentuan acara pemeriksaan sidang yang lain; *Kedua*, Majelis Hakim Pengadilan Negeri Sanggau tidak memerintahkan Jaksa Penuntut Umum untuk

menghadapkan Terdakwa secara paksa dengan bantuan Penyidik/Polri, karena pada prinsipnya ketentuan Pasal 154 ayat (2) dan ayat (4) KUHAP, Terdakwa harus hadir pada pemeriksaan persidangan.

Pada Putusan Makamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1048 K/PID.SUS/2011 juga dituliskan tentang pertimbangan dan penafsiran hukum yang dilakukan oleh Majelis Hakim Pengadilan Tinggi Pontianak yang tertuang dalam putusan Pengadilan Tinggi Nomor: 246/PID.B/2009/PN.SGU jelas salah dan keliru, dengan alasan sebagai berikut:

- a. Dalam hal Terdakwa tidak hadir, sedangkan pemeriksaan dinyatakan telah selesai, putusan dapat diucapkan tanpa dihadiri Terdakwa. Pengadilan Negeri Sanggau yang memeriksa dan mengadili perkara-perkara pidana pada peradilan tingkat pertama, menyatakan bahwa pemeriksaan perkara pidana atas nama Terdakwa JIHAD Bin MUSTOFA tersebut telah selesai, sebagaimana tercatat dalam Berita Acara Sidang (lanjutan) Perkara Nomor : 246 / PID.B / 2009 / PN. SGU tanggal 07 Desember 2009 (copy terlampir), dengan demikian maka putusan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Sanggau tanggal 20 Juli 2010 Nomor: 246 / Pid. B / 2009 / PN. SGU, tidak bertentangan dengan hukum acara pidana
- b. Berdasarkan Berita Acara sidang yang dibuat dan ditanda tangani oleh Panitera Penganti dan Hakim Ketua tersebut (merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam putusan Pengadilan Negeri Sanggau tersebut) maka Terdakwa sudah jelas hadir dalam pemeriksaan di persidangan dengan demikian maka putusan Pengadilan Negeri Sanggau tanggal 20 Juli 2010 Nomor: 246/Pid.B/2009/PN.SGU tidak bertentangan dengan Pasal 164 ayat (2) dan ayat (4) KUHAP
- c. Dalam memeriksa dan mengadili perkara atas nama Terdakwa JIHAD Bin MUUSTOFA Majelis Hakim Pengadilan Negeri Sanggau telah sungguh-sungguh

mempedomani ketentuan-ketentuan sebagaimana yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana dan dalam memutus perkara Majelis Hakim Pengadilan Negeri Sanggau telah sesuai pula dengan Pasal 12 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

- d. Banding dapat dikatakan suatu judicium-novum (pemeriksaan baru) karena jika dipandang perlu Pengadilan Tinggi mendengar sendiri keterangan Terdakwa atau saksi atau Penuntut Umum tentang apa yang ingin diketahui oleh Pengadilan Tinggi, karena tidak menutup kemungkinan pada peradilan tingkat ulangan untuk dimajukan saksi, keterangan ahli atau alasan-alasan baru (novum) tetapi hal ini tidak dilakukan oleh Majelis Hakim Pengadilan Tinggi Pontianak, dengan demikian Majelis Hakim Pengadilan Tinggi Pontianak juga "Tidak menerapkan atau menerapkan peraturan hukum tidak sebagaimana mestinya".

Pada Putusan Makamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1048 K/PID.SUS/2011 dituliskan bahwa Makamah Agung Republik Indonesia mengabulkan permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi: Jaksa Penuntut Umum pada Kejaksaan Negeri, dan membatalkan putusan Pengadilan Tinggi Kalimantan Barat di Pontianak No. 222/PID/2010/PT.PTK tanggal 11 Nopember 2010.

Pada Putusan Makamah Agung Republik Indonesia Nomor: 1048 K/PID.SUS/2011 juga dinyatakan: Terdakwa JIHAD Bin MUSTOFA terbukti secara sah dan meyakinkan telah bersalah melakukan tindak pidana "percobaan memperdagangkan barang yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan"; Menjatuhkan pidana terhadap Terdakwa tersebut oleh karena itu dengan pidana penjara selama 5 (lima) bulan.

3. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia Barat

Pada tanggal 10 Oktober 2017, Penuntut Umum pada Kejaksaan Negeri Bandar Lampung mengajukan permohonan kasasi terhadap putusan Pengadilan Negeri Tanjung Karang Nomor 893/ Pid.Sus/2017/PN Tjk. Permohonan kasasi diajukan berdasarkan: Tidak tepatnya putusan *judex facti*/Pengadilan Negeri yang menyatakan perbuatan Terdakwa bukanlah merupakan tindak pidana dan melepaskan Terdakwa dari segala tuntutan hukum dan terkait penilaian hasil pembuktian yang bersifat penghargaan tentang sesuatu kenyataan.

Pada putusan Makamah Agung Republik Indonesia dengan Nomor 1716 K/Pid.Sus/2018 dinyatakan bahwa:

- a. Alasan pengajuan kasasi dari Penuntut Umum tidak dapat dibenarkan, putusan *judex facti*/Pengadilan Negeri yang menyatakan perbuatan Terdakwa bukanlah merupakan tindak pidana dan melepaskan Terdakwa dari segala tuntutan hukum, telah tepat dan tidak salah menerapkan hukum serta cara mengadili telah dilaksanakan menurut ketentuan undang-undang
- b. Perbuatan Terdakwa merupakan suatu kesalahan administratif yang seharusnya kepada Terdakwa dikenakan tindakan administratif, sebagaimana diatur Pasal 13 Ayat (1) dan Ayat (2) Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 73/M-DAG/PER/9/2015 tanggal 28 September 2015. Oleh karena itu *judex facti* telah tepat memutuskan dengan melepaskan Terdakwa dari segala tuntutan hukum.
- c. Alasan kasasi Penuntut Umum berkenaan dengan penilaian hasil pembuktian yang bersifat penghargaan tentang sesuatu kenyataan. Hal tersebut tidak dapat dipertimbangkan dalam pemeriksaan tingkat kasasi, karena pemeriksaan tingkat kasasi hanya berkenaan dengan tidak diterapkannya suatu peraturan hukum atau peraturan hukum tidak diterapkan sebagaimana mestinya,

atau apakah cara mengadili tidak dilaksanakan menurut ketentuan Undang-Undang, dan apakah Pengadilan telah melampaui batas wewenangnya sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 253 Ayat (1) KUHAP.

Pada putusan Makamah Agung Republik Indonesia dengan Nomor 1716 K/Pid.Sus/2018 dinyatakan bahwa Makamah Agung Republik Indonesia menolak permohonan kasasi dari pihak Pemohon Kasasi/Penuntut Umum pada Kejaksaan Negeri Bandar Lampung.

SIMPULAN

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce di Indonesia, salah satunya adalah: Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Maraknya kasus hukum di e-commerce menandakan masih banyaknya konsumen yang belum memiliki kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hal ini secara tidak langsung mengindikasikan bahwa Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) masih belum maksimal dalam menjalankan perannya dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

Belum optimalnya pelaksanaan peran LP2K dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce disebabkan oleh beberapa faktor, seperti: tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah dan karena adanya ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

“About _ Lp2k Semarang,” n.d.

Akbar, Fahrul. “Peran Guru PAI Dalam Meningkatkan Kemampuan Membaca Al Quran Siswa Kelas III Di SDN 69

Kabanta Kota Bima." *EL-Muhbib: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Pendidikan Dasar* 3, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.52266/el-muhbib.v3i1.375>.

Barkatulah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2008.

Budiartha, I Nyoman Putu. *Hukum Outsourcing*. Malang: Setara Press, 2016.

Christiana, Winda Fitri, and Ninne Zahara Silviani. "Studi Komparasi Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Antara Indonesia Dengan Malaysia." *Pattimura Magister Law Review* 4, no. 3 (2024).

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. IV. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Efendi, A'an, and Freddy Poernomo. *Hukum Administrasi*. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.

Homepage, Journal. "Journal of Innovative and Creativity Pengaruh E-Commerce Terhadap Perilaku Konsumen Di Era Digital" 5, no. 2 (2025): 711–19.

"Korban-Penipuan-Ecommerce-Makin-Banyak," n.d.

Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberti, 1999.

Miru, Ahmadi, and Sutarmen Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Murni, and Sri Maharani. "Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen." *Arena Hukum* 8, no. 2 (2015).

Nadhira, Marsha Azhar, Sapto Hermawan, and Rosita Candrakirana. "Tinjauan Yuridis Legalitas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (Lpksm) Serta Perannya Dalam Melindungi Konsumen Di Indonesia." *Gloria Justitia* 3, no. 1 (2023): 27–44.

<https://doi.org/10.25170/gloriajustitia.v3i1.4393>.

Nisa, Ainun. "Efektifitas Peran Dan Pengawasan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Terhadap Perlindungan Konsumen Di Kota Semarang." Universitas Islam Negeri Walisongo, 2022.

Pratama, Rifki Aditya. "Implementasi Peran Lembaga Pembinaan Dan Perlindungan Konsumen (Lp2k) Jawa Tengah Terkait Perlindungan Terhadap Konsumen Jual Beli Perumahan Di Kota Semarang." Unniversitas Negeri Semarang, 2023.

Putri, Zulfani Amelia. "Efektivitas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Sebagai Suatu Sistem Kepastian Hukum Di Kota Semarang." Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024.

Rato, Dominikus. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum (Memahami Hukum Sejak Dini)*. Jakarta: Kencana, 2021.

"SEMARANG[Kampusnesia]," 2019.
<https://kampusnesia.com/2020/01/09/kasus-transaksi-perumahan-dominasi-pengaduan-pada-lp2k-jateng/>.

Sommaliagustina, Desi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Di Indonesia." *Desi Sommaliagustina Journal Equitable* 3, no. 2 (2018): 47–58.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D.* Bandung: Alfabeta, 2019.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.

Suraji, Pranoto. "Pemberdayaan Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Rangka Melindungi Kepentingan Konsumen Kurang Mampu." *Yustisia Jurnal Hukum* 2, no. 3 (2013).
<https://doi.org/10.20961/yustisia.v2i3.10144>.

Tukinah, Ukie. "Model Perlindungan Preventif Bagi Konsumen Onlineshop Melalui Keterbukaan Informasi." *Jurnal Pembaharuan Hukum II*, no. Vol 2, No 3 (2015): Jurnal Pembaharuan Hukum (2015): 388–99.

Vindi Mayce, Seldya, Risma Riski Ramadani, Riska Nuvia Cahyani, and Teralia Anataya. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Melalui E-Commerce." *PLEDOI (Jurnal Hukum Dan Keadilan)* 2, no. 1 (2023): 1–11. <https://doi.org/10.56721/pledoi.v2i1.146>.

WS, Indrawan. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jombang: Lintas Media, 1999.