

PENYULUHAN TENTANG HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI (KELURAHAN BELAKANG PADANG)

Tiurniari Purba¹⁾, Nora Pitri Nainggolan²⁾, Intan Utma Sari³⁾

^{1,2}Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

³Program Studi Manajemen, Universitas Nagoya Indonesia

tiurniari@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini memiliki tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran hukum masyarakat dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara *offline* maupun *online*. Adapun sasaran khusus kegiatan ini adalah mendorong masyarakat Kelurahan Belakang Padang agar mengerti membantu dalam menyediakan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini yaitu melalui ceramah dan diskusi. Mengenai sasaran khalayak kegiatan ini adalah 30 orang yang terdiri sebagai konsumen maupun produsen. Hasil dari kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa kesadaran hukum masyarakat terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara offline maupun online telah meningkat. Hal ini ditunjukkan dengan beberapa indikator diantaranya: Peningkatan pengetahuan terkait dasar hukum perlindungan konsumen, konsep konsumen dalam transaksi jual beli secara online, serta kepedulian dalam ikut berkontribusi memikirkan upaya yang dapat terjadi terhadap konsumen dalam transaksi jual beli.

Kata Kunci: Hak, Kewajiban, Konsumenm Transaksi Jual Beli

ABSTRACT

The implementation of Community Service (PKM) aims to increase public understanding and legal awareness in legal protection for consumers in offline and online buying and selling transactions. The specific target of this activity is to encourage the people of Belakang Padang Village to understand and help provide consumer rights and obligations as regulated in various laws and regulations. The method used in this activity is through lectures and discussions. Regarding the target audience of this activity, there are 30 people consisting of consumers and producers. The results of this community service activity show that public legal awareness of consumers in offline and online buying and selling transactions has increased. This is indicated by several indicators including: Increased knowledge related to the legal basis for consumer protection, the concept of consumers in online buying and selling transactions, and concern in contributing to thinking about efforts that can occur to consumers in buying and selling transactions.

Keywords: Rights, Obligations, Consumers, Buying and Selling Transactions

PENDAHULUAN

Analisis Situasi

Tidak pahamnya konsumen mengenai hak dan kewajibannya sebagai seorang konsumen yang menggunakan barang dan atau jasa yang disediakan oleh pelaku bisnis, sering kali menimbulkan permasalahan yang merugikan konsumen. Kerugian dapat berupa kerugian fisik (kesehatan dan keselamatan) maupun kerugian nonfisik yaitu uang. Sering kali konsumen hanya pasrah setelah menerima perlakuan yang merugikan mereka, yang disebabkan karena mereka tidak tahu bagaimana dan kepada siapa harus mengadakan permasalahannya.

Konsumen merupakan orang yang mempergunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik digunakan sendiri, keluarga ataupun orang lain. Keberadaan konsumen sangat penting untuk suatu keberhasilan dalam usaha, baik dalam perusahaan ataupun seperti warung-warung atau usaha lainnya, dari tangan konsumenlah kita mendapatkan pundi-pundi uang, buah usaha kita atas barang atau jasa yang kita jual atau usahakan. Hak konsumen wajib diketahui oleh para pebisnis agar para pengusaha atau pebisnis tidak semena-mena dalam memperlakukan konsumen. Jika para pebisnis tidak mematuhi maka para pebisnis akan mendapatkan ganjarannya atau hukuman atas apa yang mereka lakukan terhadap konsumen, hukuman tersebut bisa sampai ke pengadilan dan yang lebih parah bisa sampai penutupan usaha tersebut.

Dalam pendekatan pasar, terhadap perlindungan konsumen, keamanan konsumen dilihat sebagai produk yang paling efisien bila disediakan melalui mekanisme pasar bebas di mana penjual memberikan tanggapan terhadap permintaan konsumen (Purba et al., 2023). Dalam teori, konsumen yang menginginkan informasi bisa mencarinya di organisasi-organisasi seperti *consumers union*, yang berbisnis memperoleh dan menjual informasi. Dengan kata lain, mekanisme pasar perlu menciptakan pasar informasi konsumen jika itu yang diinginkan konsumen (Purba & Svinarky, 2022)

Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen ialah UU No.8 tahun 1999, didalamnya dijelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan masih banyak lagi. (Nainggolan et al., 2022)

Undang-undang tersebut sudah sangat jelas seperti yang orang bilang bahwa konsumen adalah raja dimana konsumen harus di perlakukan baik sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah upaya menjaga jaminan produsen kepada konsumen apabila sewaktu-waktu produsen melanggar ketentuan yang berlaku maka konsumen berhak untuk meminta ganti rugi. Pengertian Konsumen adalah seseorang yang membeli dan atau menggunakan jasa yang telah tersedia di masyarakat, baik dalam kepentingan sendiri ataupun keluarga. Pelaku Usaha atau Produsen adalah seseorang atau pihak yang berkaitan langsung dengan konsumen dalam menyediakan barang atau jasa. Barang adalah suatu benda yang berwujud ataupun yang tidak berwujud, bergerak atau tidak bergerak. Sedangkan Jasa adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan untuk masyarakat seperti supir angkutan umum.

Sasaran dari pengabdian ini adalah semua masyarakat Kelurahan Belakang Padang, khususnya orang tua yang ingin memperoleh pengetahuan tentang hak dan kewajiban konsumen. Selain menitik beratkan kepada masyarakat sebagai konsumen juga kepada masyarakat sebagai produsen.

PERMASALAHAN

Bedasarkan hasil survei, kunjungan dan diskusi dengan aparat desa dan penduduk setempat, setelah Tim PKM memaparkan seputar topik yang mau diajarkan kepada masyarakat maka sesuai dengan kebutuhan yang mendesak, masyarakat meminta diselenggarakan penyuluhan tentang tentang hukum yang berlaku untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sesuai dengan pengalaman mereka dalam melakukan

transaksi jual beli terutama jual beli secara online. Jadi tujuan dari PKM ini adalah mengajar masyarakat Kelurahan Belakang Padang sebagai konsumen untuk memahami tentang hukum yang berlaku untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen ketika melakukan transaksi jual beli online.

SOLUSI YANG DITAWARKAN

Sesuai dengan pengalaman dan permasalahan Masyarakat Belakang Padang yang berhubungan dengan transaksi jual beli secara online maka TIM PKM akan melakukan:

1. Mengedukasi masyarakat agar berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli secara online agar tidak tertipu atau dirugikan oleh pihak pelaku usaha online.
2. Memperkenalkan Undang-Undang dan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 dan Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

METODE PELAKSANAAN

Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pengabdian Kepada Masyarakat dengan judul “Penyuluhan Tentang Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli (Kelurahan Belakang Padang) ini dilaksanakan di Kelurahan Belakang Padang, Kecamatan Belakang Padang, Batam, pada tanggal 16 sd 17 Desember 2022.

1. Pemateri memaparkan dan menjelaskan secara langsung dan detail kepada peserta penyuluhan tentang materi dan deskripsi Hak dan Kewajiban Konsumen.
2. Peserta Pelatihan diberi kesempatan untuk bertanya kepada narasumber dengan leluasa apabila ada materi yang belum di pahami atau masalah-masalah yang berhubungan dengan topik yang sedang dibahas.

Peserta Penyuluhan

Pengabdian yang berjudul “Penyuluhan Tentang Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli (Kelurahan Belakang Padang)” ini dihadiri oleh masyarakat umum khususnya kalangan dewasa sebanyak 30 peserta. Syarat peserta tidak dibatasi. Setiap masyarakat yang berkeinginan untuk memahami tentang topik hak dan kewajiban konsumen mendapatkan kesempatan yang sama dengan memilih hadir di hari pertama atau dihari kedua

Agenda Kegiatan

Sebelum kegiatan Pengabdian Masyarakat dilaksanakan perlu adanya persiapan berikut.

1. Mengadakan komunikasi dan korespondensi dengan pihak kelurahan Belakang Padang, terkait dengan ijin pelaksanaan pengabdian masyarakat ini.
2. Dengan seijin Lurah Belakang Padang serta dengan berkoordinasi pihak RW/RT Pulau Belakang Padang beberapa hari sebelum pelaksanaan maka masyarakat setempat bersedia menyambut dengan terbuka dan menyediakan tempat serta peralatan yang diperlukan.
3. Mempersiapkan materi kegiatan, khususnya materi ekonomi kreatif yang diperlukan agar pelaksanaan dapat mudah dipahami, menarik dan lancar.
4. Setelah persiapan selesai, pada hari minggu tanggal 6 Desember 2012, tim menuju Pulau Belakang Padang menggunakan speedboat dari Pulau Belakang Padang. Untuk selanjutnya acara digelar di Masjid di Pulau Belakang Padang.

Tabel 1. Agenda Penyuluhan Tanggal 16 dan 17 Desember 2022

No	Tanggal	Waktu	Agenda / Kegiatan	Lokasi
1	16 Desember 2022	08.00-09.00	Kata sambutan dari Lurah dan Tokoh Desa	Kelurahan Belakang Padang - Desa Arang - Kecamatan Belakang Padang Kota Batam
		09.00-10.00	Penyuluhan	
		09.30-11.00	Istrahat	
		11.00-12.00	Sesi Tanya Jawab	
		12.00	Penutupan	
2	17 Desember 2022	09.00-11.00	Diskusi kasus belanja online	
		11.15-12.00	Penutupan kegiatan PKM	

Proses Kegiatan

Pengabdian yang berjudul “Penyuluhan Tentang Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli (Kelurahan Belakang Padang)” ini dilaksanakan dengan metode narasumber menjelaskan materi. Setelah acara pembukaan oleh Ketua Tim PKM dan Ketua RT untuk memberikan sambutan, dilanjutkan dengan acara pokok yaitu presentasi/penjelasan tentang pendekatan materi yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu. Adapun proses kegiatan penyuluhan berupa:

1. Peserta penyuluhan diberi materi tentang prospek ekonomi kreatif contoh-contoh yang kongkrit yang bisa dimengerti oleh peserta.
2. Peserta penyuluhan diberi kesempatan untuk bertanya kepada narasumber dengan leluasa apabila ada materi yang belum bisa di pahami atau ada masalah-masalah yang berhubungan dengan aktivitas ekonomi yang sedang dijalankan.
3. Metode Tanya jawab secara langsung kepada instruktur

HASIL dan PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat yang mengambil tema “Penyuluhan Tentang Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli (Kelurahan Belakang Padang)” mendapat tanggapan yang positif dari para seluruh peserta. Cara atau pendekatan dalam pelaksanaan penyuluhan bersifat interaktif yang artinya tercipta komunikasi yang efektif dimana peserta dengan inisiatif mengajukan pertanyaan seputar permasalahan industri kreatif yang dapat diciptakan di Pulau Belakang Padang.



Gambar 1. Photo Bersama Dengan Peserta PKM

Melihat pemahaman pengetahuan masyarakat Belakang Padang tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen yang sama sekali belum paham, maka sepatutnya akademisi selaku bagian dari masyarakat turut serta dalam menyumbangkan ide/gagasan yang kreatif dengan menggerakkan masyarakat pesisir untuk membangun industri kreatif agar tercipta kesejahteraan ekonomi bagi warga. Selain peran akademisi, tentu peran pebisnis dan pemerintah dalam menggerakkan masyarakat meningkatkan daya kreasinya agar tergerak untuk membuat usaha kreatif dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada. Tentu hal ini tidaklah cukup, karena perlu keinginan kuat dari masyarakat Pulau Panjang itu sendiri agar kemandirian ekonomi masyarakat dapat terwujud.



Gambar 2. Peserta Ibu-Ibu Aktif Memahami Materi

Di Indonesia UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta

jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

Sebagai bahan pembanding, yang pernah dijadikan referensi Lembaga Konsumen negeri ini, adalah hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak-hak tersebut pertama kali disuarakan oleh John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat (AS), pada tanggal 15 Maret 1962 melalui "*A special Message for the Protection of Consumer Interest*" yang dalam masyarakat internasional lebih dikenal dengan "*Declaration of Consumer Right*". Dalam literatur umumnya disebut "empat hak dasar konsumen" (*the four consumer basic rights*).

Seiring dengan program pemerintah dalam mewujudkan visi masyarakat kreatif di Indonesia, tentu hal ini, memunculkan dinamika perekonomian masyarakat yang terus berkembang maka selain peran Pemerintah, Pebisnis dan Intelektual harus bersinergi untuk mengangkat ekonomi masyarakat. Untuk itu sebagai intelektual kampus, maka sangat perlu mengambil peran ini untuk memberi pencerahan bagi masyarakat akan kemandirian ekonomi melalui industri kreatif masyarakat pesisir.

Setelah melakukan observasi secara langsung di sekitar pulau Belakang Padang ini, dapat dikatakan masih sangat minimnya pengetahuan masyarakat tentang hak dan kewajibannya sebagai konsumen. Dengan melihat hal ini maka, hal yang bisa dilakukan adalah memberi penyuluhan dan berbagi informasi tentang hak dan kewajiban konsumen.

Hak konsumen adalah hak yang harus di patuhi oleh para produsen, sedangkan Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.

Di Indonesia UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

- Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), pasal 21 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33.
- Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821
- Undang Undang No. 5 tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Usaha Tidak Sehat.
- Undang Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

- Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri No. 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penangan pengaduan konsumen yang ditujukan kepada Seluruh dinas Indag Prop/Kab/Kota
- Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri No. 795 /DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan konsumen

Hak-Hak Konsumen tersebut antara lain:

Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Hak-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/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.

Kesembilan hak konsumen tersebut yang makin perlu secara kontinu disosialisasikan kembali oleh pebisnis bersama media, YLKI, penegak hukum, pengacara, dan pengamat, terutama di daerah, agar tetap sadar adanya hak-hak konsumen yang terhitung "demand side" dari perekonomian, yakni masyarakat konsumen dan umum. Makin sadar akan hak dan kewajiban kedua pihak, "supply side" dan "demand side", maka semakin berbudaya kehidupan bangsa ini.

Sebagai bahan perbandingan, yang pernah dijadikan referensi Lembaga Konsumen negeri ini, adalah hak-hak dasar umum yang diakui secara internasional. Hak-hak tersebut pertama kali disuarakan oleh John F. Kennedy, Presiden Amerika Serikat (AS), pada tanggal 15 Maret 1962 melalui "*A special Message for the Protection of Consumer Interest*" yang dalam masyarakat internasional lebih dikenal dengan "*Declaration of Consumer Right*". Dalam literatur umumnya disebut "empat hak dasar konsumen" (*the four consumer basic rights*).

Kewajiban Konsumen

Sesuai dengan Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen, 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.

Kewajiban ini sangat penting, karena pelaku usaha sering menyampaikan peringatan secara jelas pada suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang disampaikan kepa-danya. Dengan pengaturan ini, memberikan konsekwensi pelaku usaha bertanggung jawab apabila konsumen menderita kerugian akibat me-ngabaikan kewajiban tersebut. Konsumen tidak dapat menuntut jika peringatan sudah diberikan secara jelas dan tegas. Namun jika produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk mengkomunikasikan peringatan yang menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka hal itu tidak meng-halangi pemberian ganti rugi pada konsumen yang dirugikan.

Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelakau usaha kemungkinan teradinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

Kewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang di-sepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Namun, dalam perkembangan sistem pembayaran sekarang ini, yang menggunakan sistem pembayaran dengan mengguna-kan kartu kredit, ada kemungkinan kewajiban pemba-yaran yang dilakukan konsumen dilaksanakan oleh pihak ketiga lebih dahulu dengan cara kredit, baru kemu-dian setelah satu bulan berikutnya konsumen membayar pada pihak ketiga tersebut, inipun kadangkala konsumen menunggak pembayarannya.

Adapun sanksi-sanksi yang ditujukan bagi produsen yang melanggar undang-undang perlindungan konsumen, antara lain sebagai berikut.

- a. 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.
- b. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (duaratus juta rupiah).
- c. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundangundangan.

NO	NAMA	TANDA TANGAN
1	ANANIKASTIA	
2	RI. NOBI	
3	ARLIN. CE	
4	ADIVYAN TRIGANSD. HR	
5	H. NIMAH TELONGAR	
6	Panna	
7	DOAN	
8	MUSTAFA	MUSTAFA
9	JUMART	
10	PUTRA	
11	AKRATI	
12	AI USMATE	
13	EPI	
14	JUPRI	
15	ARIAT	
16	UTANG	
17	MAITO	
18	JALIL	
19	UDIN DABIG	
20	BURTIYALTO	
21	SURATIRAN	
22	MURKUSRITO	
23	KARLUK	
24	JATACULI	
25	KANTARRENTIN	
26	ARSYAD	

Gambar 3. Daftar Hadir Peserta

SIMPULAN

Sebagai konsumen, termasuk masyarakat Pulau Belakang Padang, mempunyai wewenang untuk bertindak apapun tetapi tetap tidak di luar batasannya apabila mendapatkan perlakuan yang tidak menyenangkan atau perlakuan yang tidak adil akibat dari transaksi jual beli terutama secara online. Sebagaimana dijelaskan dari pembahasan di atas, banyak orang yang percaya bahwa konsumen secara otomatis terlindungi dari kerugian dengan adanya pasar yang bebas dan kompetitif dan bahwa pemerintah atau para pelaku bisnis tidak mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menghadapi masalah ini. Pasar bebas mendukung alokasi, penggunaan, dan distribusi barang-barang yang dalam artian tertentu, adil, menghargai hak, dan memiliki nilai kegunaan maksimum bagi orang-orang yang berpartisipasi dalam pasar. Lebih jauh lagi, di pasar seperti ini, konsumen dikatakan "berdaulat penuh". Saat konsumen menginginkan dan bersedia membayar untuk suatu produk, para penjual memperoleh insentif untuk memenuhi keinginan mereka.

Perlindungan konsumen ini tertuang dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 yang dikenal dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), di mana secara jelas diuraikan berbagai hal mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku bisnis serta pihak-pihak yang terkait dalam program Perlindungan Konsumen. Salah satu lembaga yang bergerak dalam perlindungan konsumen ini adalah Yayasan lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang tujuan utamanya adalah untuk membantu konsumen Indonesia agar tidak dirugikan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa.

Daftar Pustaka

- A.Z Nasution. 2002. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Abdul Halim Barkatullah. 2010. Hak-Hak Konsumen, Bandung: Nusa Media
- Herlien Boediono. 2015. Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti
- Nainggolan, N. P., Sari, I. U., & Heryenzus. (2022). PELATIHAN PENGENALAN INTERNET SEHAT DAN AMAN BAGI ANAK PADA KELURAHAN SUNGAI HARAPAN KECAMATAN SEKUPANG BATAM. *JUPADAI*, 1(2), 176–181.
- Purba, T., Purba, M. A., Manajemen, P. S., Akuntansi, P. S., & Batam, U. P. (2023). *PENYULUHAN / PELATIHAN KEWIRAUSAHAAN BAGI PENCARI*. 2(1), 38–47.
- Purba, T., & Svinarky, I. (2022). Pembinaan Ibu Rumah Tangga Melalui Jual Beli Secara E-Commerce Di Perumahan Citra Laguna. *Puan Indonesia*, 3(2), 235–242. <https://doi.org/10.37296/jpi.v3i2.74>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
http://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen
<http://karishachan.wordpress.com/2010/09/27/kewajiban-kewajiban-konsumen/>
<http://www.ylki.or.id/hak-dan-kewajiban-konsumen>
<http://ekonomi.kompasiana.com/manajemen/2012/04/02/etika-dan-perlakuan-terhadap-konsumen-451295.html>
<http://okky9.wordpress.com/2011/10/04/pengaruh-prilaku-konsumen-terhadap-dunia-pemasaraan-di-indonesia/>