



Penyuluhan Hukum Perlindungan Konsumen pada Transaksi E-Commerce: PkM pada Ibu-Ibu PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta

Luthfiana Zahriani¹, Arkin Haris², Siti Rokhanyah³,

Ziauddin Shachedina Al Farudha⁴, dan Fenny Dwi Meilani⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, UIN Raden Mas Said Surakarta

Korespondensi penulis: siti.rokhanyah.02@gmail.com

Abstract. *The development of information technology has an impact on people's behavior. Among the technological developments is the rise of online transactions through e-commerce and social media. This is as happened among the women members of PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping, Kec. Laweyan, Surakarta. When a problem occurs in an online transaction, they do not understand the procedure to solve the problem, so there is a need for consumer protection education. This counseling aims to: (a) Provide information and understanding to PKK women RT 01 RW 02 Kel. Penumping, Kec. Laweyan, Surakarta concerning the rights and obligations of consumers and business actors in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UU PK) and Law No. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE). (b) Provide information and understanding of what legal steps to take if you experience a loss in an e-commerce transaction. (c) Provide information and understanding to be careful in buying and selling transactions through e-commerce so as not to experience losses or fraud by e-commerce business actors.*

Keywords: *Consumer Protection Law, e-commerce, information technology*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi membawa dampak terhadap perilaku masyarakat. Di antara perkembangan teknologi adalah maraknya transaksi online melalui e-commerce maupun media sosial. Hal ini sebagaimana yang terjadi pada kalangan ibu-ibu anggota PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping, Kec. Laweyan, Kota Surakarta. Ketika terjadi masalah dalam transaksi online, mereka tidak memahami prosedur untuk menyelesaikan masalah tersebut, sehingga perlu adanya penyuluhan perlindungan konsumen. Penyuluhan ini bertujuan untuk: (a) Memberikan informasi dan pemahaman Ibu-Ibu PKK RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan Surakarta tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). (b) Memberikan informasi dan pemahaman langkah hukum apa yang harus dilakukan jika mengalami kerugian dalam transaksi e-commerce. (c) Memberikan informasi dan pemahaman agar berhati-hati dalam transaksi jual beli melalui e-commerce agar tidak mengalami kerugian atau penipuan oleh pelaku usaha e-commerce.

Kata kunci: Hukum Perlindungan Konsumen, e-commerce, teknologi informasi

*Siti Rokhanyah, siti.rokhanyah.02@gmail.com

LATAR BELAKANG

Pemanfaatan teknologi informasi, media dan komunikasi telah mengubah perilaku dan peradaban masyarakat secara menyeluruh. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan perubahan sosial, ekonomi dan budaya sedemikian cepat. Salah satu kemajuan teknologi khususnya internet sangat mempengaruhi bagi kehidupan manusia, karena sebagian besar kehidupan masyarakat modern tidak lepas dari teknologi internet. Pemanfaatan internet sudah masuk dalam bidang perdagangan, yang dapat berakibat positif maupun negatif bagi para penggunanya.

Transaksi perdagangan yang meliputi jual beli pada saat sekarang juga sudah merambah pada penggunaan teknologi informasi yang disebut jual beli on line atau transaksi *e-commerce*. Transaksi *e-commerce* adalah suatu proses berbisnis yang menggunakan teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, pertukaran/penjualan barang, service, dan informasi secara elektronik (Fuady, 2002).

Transaksi *e-commerce* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat selaku konsumen dalam membeli barang tanpa langsung datang ke penjual atau toko dari berbagai tempat di dalam maupun luar negeri. Namun disamping kemudahan tersebut terdapat resiko yaitu adanya kasus yang merugikan konsumen yang berasal dari transaksi *e-commerce*, misal barang tidak sesuai yang ditawarkan, keterlambatan pengiriman barang, kerusakan barang, penipuan dari pelaku usaha. Maka dari itu perlindungan terhadap konsumen sangat dibutuhkan dalam rangka menyelesaikan permasalahan dalam transaksi *e-commerce* tersebut. Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 huruf 1, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan diberlakukannya UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) akan menjamin kepastian hukum kepada konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce*.

Kegiatan transaksi *e-commerce* juga banyak dilakukan oleh kalangan ibu-ibu, baik ibu rumah tangga maupun yang bekerja karena hampir semuanya mempunyai *handphone* sebagai sarana untuk membeli kebutuhan rumah tangga yang akan mempermudah mereka untuk membeli barang-barang yang dibutuhkan tanpa keluar dari

rumah. Tidak ketinggalan Ibu-Ibu PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan Surakarta melakukan kegiatan transaksi *e-commerce* tersebut. Masih banyak dari mereka yang merupakan konsumen tidak mengetahui hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen jika mereka mendapatkan kerugian dari transaksi *e-commerce* tersebut. Dengan kesadaran diri dari konsumen untuk memilih secara selektif dan berhati-hati dalam transaksi *e-commerce* tersebut maka sangat penting dilaksanakan kegiatan penyuluhan hukum pada transaksi *e-commerce* dalam upaya meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

Dalam melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi, selain pendidikan dan penelitian salah satu tugas dosen sebagai akademisi adalah pengabdian masyarakat sebagai salah satu upaya sumbangsih perguruan tinggi dalam ikut serta pengembangan kegiatan di masyarakat terutama dalam menyelesaikan permasalahan di masyarakat agar ilmu yang dimiliki dapat bermanfaat dan dirasakan oleh masyarakat luas. Dengan dasar tersebut maka Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta akan melaksanakan pengabdian masyarakat pada Ibu-Ibu PKK RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan Kota Surakarta.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan tahap perencanaan dan identifikasi masalah, pelaksanaan, serta evaluasi.

1. Identifikasi Masalah dan Perencanaan

Identifikasi masalah diperlukan untuk memastikan permasalahan yang terjadi di masyarakat, sehingga kegiatan yang akan dilaksanakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mitra. Berdasarkan pada masalah yang teridentifikasi dibuat perencanaan program kegiatan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang ada di masyarakat.

2. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan penyuluhan hukum perlindungan konsumen ini dilaksanakan dengan metode ceramah yang diikuti dengan diskusi dan tanya jawab. Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan materi tentang Hukum Perlindungan Konsumen pada Transaksi *E-Commerce* dalam Upaya Peningkatan Kesadaran, Kemampuan, dan Kemandirian

Konsumen untuk Melindungi Diri oleh narasumber. Setelah itu dilanjutkan dengan diskusi dan tanya jawab yang dipandu oleh moderator. Pada sesi ini peserta diberi kesempatan untuk bertanya maupun menyampaikan pengalaman ketika bertransaksi secara online. Di akhir sesi narasumber memberikan pertanyaan kepada para peserta dalam bentuk kuis untuk melihat sejauh mana penerimaan materi oleh para peserta. Peserta yang berhasil menjawab dengan benar diberi hadiah (*door prize*).

3. Evaluasi

Pada tahap ini, tim pelaksana kegiatan PKM melakukan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan. Evaluasi bertujuan untuk mengukur keberhasilan program dan ketercapaian tujuan pelaksanaan kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4) Profil PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta

PKK atau Pembinaan Kesejahteraan Keluarga adalah suatu organisasi kemasyarakatan yang memberdayakan perempuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan kesejahteraan Indonesia. Gerakan PKK bertujuan untuk memberdayakan keluarga dalam meningkatkan kesejahteraan menuju terwujudnya keluarga yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan berbudi luhur, sehat sejahtera, lahir dan batin.

PKK RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta beranggotakan 42 KK yang sebagian besar merupakan ibu rumah tangga, maupun bekerja sebagai guru, wiraswasta, dan pedagang kecil. Kegiatan yang dilakukan oleh PKK RT 01 RW 02 meliputi arisan rutin bulanan, posyandu, poslansia dan posbindu.

PKK di RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta menjalankan 10 program pokok PKK, yang terdiri atas:

- 1) Penghayatan dan pengamalan pancasila.
- 2) Gotong royong.
- 3) Pangan.
- 4) Sandang.
- 5) Perumahan dan tata laksana rumah tangga.
- 6) Pendidikan dan Keterampilan.
- 7) Kesehatan.

- 8) Pengembangan kehidupan berkoperasi.
- 9) Kelestarian lingkungan hidup.
- 10) Perencanaan sehat.

5) Hasil Kegiatan

a) Hasil di Tahap Identifikasi Masalah dan Perencanaan

Identifikasi masalah dilakukan dengan cara survey ke lapangan dan berinteraksi langsung dengan mitra/ Anggota PKK RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan Kota Surakarta. Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan pada hari Selasa, 24 Mei 2022, maka teridentifikasi beberapa permasalahan mitra sebagai berikut:

- 1) Masyarakat di RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan Kota Surakarta sering bertransaksi secara online untuk membeli berbagai jenis barang.
- 2) Seringkali masyarakat mengalami kendala ketika bertransaksi/ berbelanja secara online.
- 3) Masyarakat belum teredukasi tentang UU perlindungan konsumen termasuk mekanisme mendapatkan haknya ketika terjadi masalah dalam transaksi online.

Dari hasil identifikasi masalah tersebut, maka direncanakan sebuah kegiatan berupa penyuluhan hukum perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce* dalam upaya peningkatan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Acara dilaksanakan di tempat mitra yaitu di lingkungan RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta.

b) Hasil di Tahap Pelaksanaan

1) Proses dan Suasana Kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat dengan tema Penyuluhan Hukum Perlindungan Konsumen pada Transaksi *E-Commerce* dalam Upaya Peningkatan Kesadaran, Kemampuan, dan Kemandirian Konsumen untuk Melindungi Diri (PkM pada Ibu-Ibu PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta)” dilaksanakan pada hari Rabu, 15 Juni 2022 dan dimulai pada pukul 12.00 hingga selesai.

Pada pukul 12.00 peserta mulai hadir di lokasi acara dan melakukan registrasi di tempat yang telah disiapkan oleh panitia pelaksana. Selanjutnya, acara dimulai pada pukul 12.45 yang diawali dengan acara Pembukaan. Pembukaan dipimpin oleh pembawa acara yaitu Arkin Haris, M. Hum dan diikuti dengan sambutan dari Ketua Tim Pengabdian Masyarakat Luthfiana Zahriani, MH dan sambutan dari perwakilan PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta.

Selanjutnya, pada pukul 13.00 narasumber yaitu Rosita Candra Kirana, SH, MH (Dosen Fakultas Hukum UNS) memulai pemaparan materinya dengan tema “Penyuluhan tentang UU Perlindungan Konsumen” dengan dimoderatori oleh Wiwik Sulastri, SE. Setelah pemaparan materi dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab dari para peserta. Peserta terlihat sangat antusias dalam tanya jawab dan diskusi.

Pemaparan materi 1 berakhir pada pukul 15.00 dan dilanjutkan dengan istirahat Sholat Ashar selama 15 menit. Selanjutnya, pemaparan materi kedua dimulai pada pukul 15.15 dengan tema Perlindungan Konsumen pada Transaksi *E-Commerce* dalam Upaya Peningkatan Kesadaran, Kemampuan, dan Kemandirian Konsumen untuk Melindungi Diri. Sesi ini diakhiri dengan diskusi dan tanya jawab. Para peserta terlihat aktif dalam diskusi dengan menyampaikan permasalahan/ kasus yang pernah dialaminya ketika melakukan transaksi secara online. Sesi diskusi ini berakhir pada pukul 17.15 dan dilanjutkan dengan acara penutup, serta foto bersama.



Gambar 1: Suasana Kegiatan

3) Hasil Kegiatan

Pengabdian masyarakat yang telah terlaksana di PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta menghasilkan di antaranya:

- a) Ibu-Ibu PKK RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan Surakarta memiliki informasi dan pemahaman tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
- b) Ibu-Ibu PKK RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan Surakarta memiliki informasi dan pemahaman tentang langkah hukum apa yang harus dilakukan jika mengalami kerugian dalam transaksi *e-commerce*.
- c) Memberikan informasi dan pemahaman agar berhati-hati dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* agar tidak mengalami kerugian atau penipuan oleh pelaku usaha *e-commerce*.



Gambar 2: Foto Bersama di Akhir Acara

Penyuluhan hukum merupakan salah satu cara untuk mengedukasi masyarakat tentang hukum. Di antaranya, penyuluhan hukum tentang urgensi peraturan desa dalam pelaksanaan pemerintahan desa yang dilaksanakan di Desa Purwobakti Kecamatan Bathin III Kabupaten Bungo. Hasil dari kegiatan ini adalah: mitra dapat memahami tentang pentingnya Peraturan Desa; mitra mampu meningkatkan pemahamannya tentang tata cara pembentukan peraturan desa; mitra mampu merencanakan dan merancang serta membentuk rancangan peraturan desa sesuai yang dibutuhkan desa: mitra memahami dengan Peraturan Desa dapat meningkatkan

pendapatan asli desa; dan dengan Peraturan Desa Pemerintah Desa dan BPD memahami dan mengimplementasi tugas dan kewajibannya (Yarni et al., 2021).

Penyuluhan Hukum lainnya telah dilakukan dengan tema sosialisasi kesadaran masyarakat dalam negara hukum berdasarkan UUD tahun 1945 di Prolanis Klinik “RAHMATIKA” yang beralamat di dukuh Pengkol Rt 05/Rw.01, Kel. Mangunsari, Kec. Gunung Pati, Kota Semarang. Hasil penyuluhan ini agar masyarakat tidak melakukan pelanggaran terhadap hukum dan menjunjung tinggi hukum, serta mengetahui konsekuensi hukum serta sanksi hukum dan akibat hukum apabila melakukan tindakan melawan hukum. Kegiatan ini merupakan upaya edukasi yang dilakukan agar memberikan ilmu pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, sehingga masyarakat menjadi sadar hukum dan taat akan hukum (Muzayanah et al., 2021).

Penyuluhan hukum juga telah dilakukan dengan tema Program Pengabdian Masyarakat dalam Bentuk Penyuluhan Hukum Tentang Hukum Perkawinan dan Waris Islam di Dusun Purwosari Desa Bandar Tinggi. Kegiatan PkM yang dilakukan dalam bentuk penyuluhan, dengan adanya penyuluhan hukum dengan tema hukum perkawinan dan waris Islam dapat memberikan pengetahuan kepada warga masyarakat Dusun Purwosari Desa Bandar Tinggi bahwa perkawinan mempunyai hubungan dengan kewarisan demikian juga ketentuan-ketentuan dalam hukum perkawinan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (Sriono, 2021).

4) Hasil di Tahap Evaluasi

Kegiatan evaluasi ini dilakukan oleh Tim Pelaksana Pengabdian kepada Masyarakat Bersama perwakilan mitra (pengurus PKK RT 01 RW 02 Kel. Penumping Kec. Laweyan Surakarta). Dari hasil evaluasi dapat dikatakan bahwa kegiatan ini cukup berhasil sesuai dengan perencanaan awal yang telah disepakati.

KESIMPULAN

Penyuluhan Hukum Perlindungan Konsumen pada Transaksi *E-Commerce* dalam Upaya Peningkatan Kesadaran, Kemampuan, dan Kemandirian Konsumen untuk Melindungi Diri (PkM pada Ibu-Ibu PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan,

Kota Surakarta) telah terlaksana dengan baik. Anggota PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta yang menjadi peserta kegiatan merasakan sejumlah manfaat dari kegiatan ini. Di antaranya adalah: mendapatkan informasi dan pemahaman Ibu tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE); mendapatkan informasi dan pemahaman langkah hukum apa yang harus dilakukan jika mengalami kerugian dalam transaksi *e-commerce*; serta mendapatkan informasi dan pemahaman agar berhati-hati dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce* agar tidak mengalami kerugian atau penipuan oleh pelaku usaha *e-commerce*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Fakultas Syariah, UIN Raden Mas Said Surakarta dan seluruh anggota PKK RT 01 RW 2 Kel. Penumping Kec. Laweyan, Kota Surakarta yang telah mendukung kegiatan ini, sehingga bisa berjalan dengan lancar.

DAFTAR REFERENSI

- Fuady, M. (2002). *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Muzayanah, Rochmani, Faozi, S., & Sukarman. (2021). Penyuluhan Hukum Tentang Sosialisasi Kesadaran Masyarakat Dalam Negara Hukum Berdasarkan UUD Tahun 1945. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Media Ganesha FHIS*, 2(November), 82–91.
- Sriono. (2021). Program Pengabdian Masyarakat dalam Bentuk Penyuluhan Hukum Tentang Hukum Perkawinan dan Waris Islam di Dusun Purwosari Desa Bandar Tinggi. *Ika Bina En Pabolo: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 9–25.
- Yarni, M., Bafadhal, F., & Arfa, N. (2021). Penyuluhan Hukum Tentang Urgensi Peraturan Desa Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Desa. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5, 286–293.