

## Problematika Consumer Protection Dalam Kegiatan Usaha

Cahya Purnama Asri, Bhenu Artha, Bahri  
Universitas Widya Mataram  
cahyapurnama.uwm@gmail.com

### Abstrak

Problematika yang terjadi dalam *consumer protection* kurangnya regulasi mengenai pengaturan standar minimal dan maksimal dalam nilai yang di keluarkan oleh setiap produk dan merek sehingga konsumen merasakan kebingungan dalam menentukan produk tersebut serta lemahnya pengawasan dapat mempengaruhi produsen dan pelaku usaha dalam menetapkan nilai sehingga berpotensi merugikan konsumen. komponen yang mempengaruhi *consumer protection* disebabkan oleh penerapan regulasi atau aturan *consumer protection* tidak komprehensif, dan meninggalkan celah yang dapat merugikan hak-hak konsumen dalam ekosistem seluler, terutama jika melibatkan lembaga non-keuangan, dan perlindungan konsumen oleh lembaga non-keuangan jauh lebih lemah daripada perlindungan oleh layanan pembayaran bank

**Kata kunci:** *Consumer Protection*, Hukum Konsumen, Problematika

### Abstract

*The problem that occurs in consumer protection is the lack of regulation regarding setting minimum and maximum standards in the value issued by each product and brand so that consumers feel confused in determining these products and weak supervision can affect producers and business actors in setting value so that it has the potential to harm consumers. components that affect consumer protection are caused by the application of regulations or consumer protection rules that are not comprehensive, and leave gaps that can harm consumer rights in the cellular ecosystem, especially if it involves non-financial institutions, and consumer protection by non-financial institutions is much weaker than protection by bank payment service*

**Keywords:** *Consumer Protection, Consumer Law, Problems*

### A. Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pancasila sebagai landasan negara<sup>1</sup> menggambarkan kehadiran suatu negara Negara Indonesia meletakkan Hukum pada dasarnya harus sesuai dengan nilai-nilai luhur bangsa dimana meletakkan nilai luhur ini sebagai suatu landasan bangsa Indonesia. Untuk itu Keberadaan negara Indonesia sebagai negara hukum harus di buktikan dengan eksisnya lembaga-lembaga yang memberikan perlindungan terhadap rakyatnya khususnya perlindungan terhadap transaksi elektroni yang dilakukan oleh konsumen,<sup>2</sup> sejalan dengan hal ini lahirnya regulasi mengenai Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) di

<sup>1</sup> Roni Sulistyanto Luhukay, "Penghapusan Izin Lingkungan Kegiatan Usaha Dalam Undang Undang Omnibus Law Cipta Kerja", Jurnal Meta-Yuridis, h. 101

<sup>2</sup> Roni Sulistyanto Luhukay, "Indenpendensi Kekuasaan Kehakiman Pasca Amandemen Uud 1945 Dan Relevansinya Bagi Penegakan Hukum Berkeadilan", Jurnal Jurisprudentie Uin Alauddin Makassar, Vol. 6 No. 1, Juni 2019, h. 136.

Indonesia sangat penting dapat dilihat pada UUPK bagian menimbang, antara lain: bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.<sup>3</sup> Sejalan dengan hal ini problematikan penerapan regulasi ini mendapatkan permasalahan serius menginggit regulasi ini dalam implementasinya belum memberikan jawaban terhadap masalah perlindungan hukum yang menyebabkan muncul ketidakpercayaan masyarakat terhadap transaksi elektronik tersebut.

*Consumer protection* telah menjadi topik yang banyak dibahas dalam beberapa tahun terakhir. Membangun kepercayaan konsumen adalah hal yang penting, dan juga transparansi dan integritas transaksi untuk mengurangi risiko dan ketidakpastian pembelian hal ini yang perlu di pastikan oleh hukum melalui lembaga dalam melaksanakan fungsi pengawasannya<sup>4</sup>. *Consumer protection* terdapat pada banyak bidang, salah satunya adalah pada *e-commerce*, yang tidak terbatas di pada suatu negara tertentu tetapi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan perdagangan<sup>5</sup>. Ketika biaya informasi berkurang dan jarak menjadi kurang penting, pasar berkembang dalam ukuran dan persaingan meningkat. Sementara konsumen jelas diuntungkan dari perluasan pasar dan persaingan yang lebih intensif, efek pada penjual lebih ambigu: Meskipun konsumen mendapat manfaat dari perluasan pasar<sup>6</sup>, karena konsumen dapat menjangkau lebih banyak pelanggan potensial, konsumen juga menghadapi persaingan yang lebih intensif.

Banyak negara menggunakan dua perangkat hukum untuk mengatasi kegagalan pasar, salah satunya adalah undang-undang *antitrust* yang bertujuan untuk mendorong persaingan demi keuntungan konsumen, dimana kekhawatiran yang umum terjadi adalah penetapan harga dan perjanjian kolusi lainnya di antara pesaing, merger dan akuisisi yang secara substansial mengurangi persaingan, dan

---

<sup>3</sup> Erman Rajagukguk dalam Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, h. 3

<sup>4</sup> Rakesh Belwal, Rahima Al Shibli, and Shweta Belwal, "Consumer Protection and Electronic Commerce in the Sultanate of Oman", *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, Vol. 19 No. 1, 2021, h. 38-60.

<sup>5</sup> Nuray Terzi, "The Impact of E-Commerce on International Trade and Employment", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 24, 2011, h. 745-753.

<sup>6</sup> Elizabeth E. Grandon and J. Michael Pearson, "Electronic Commerce Adoption: An Empirical Study of Small and Medium US Businesses", *Information and Management*, Vol. 42 No.1, 2004, h. 197-216.

penyalahgunaan kekuatan monopoli. Perangkat hukum kedua menjamin hak-hak konsumen, untuk melakukannya, agen menargetkan penjual yang melakukan kecurangan, menerapkan kualitas produk minimum, dan waspada terhadap perilaku tidak adil yang dapat merugikan konsumen. Dalam regulasi perlindungan konsumen dan adanya monopoli dan persaingan usaha yang tidak sehat akan tetap dalam implementasinya tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Untuk itu Reformasi terhadap regulasi hukum mengenai perlindungan konsumen dan persaingan usaha tidak sehat perlu mendapatkan perhatian serius mengingat, masyarakat, memerlukan upaya besar-besaran dan harus didasarkan pada latar belakang nilai tetap dari organisasi pelaksana, dan dengan fleksibilitas yang cukup untuk bereaksi terhadap perubahan aktual, khususnya yang berkaitan dengan aktor-aktor politik dan pelaku usaha<sup>7</sup>. berdasarkan hal inilah menarik penulis untuk mengkaji mengenai perlingan konsumen dalam persangan usaha.

## B. Telaah Konsep

### Konsep perlindungan konsumen

Kehadiran hukum dalam masyarakat diantaranya untuk meminimalisir, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang dapat saling bertentangan satu sama lain, untuk mengatur masyarakat dan melindungi kepentingan manusia, atau dengan kata lain tujuan hukum adalah perlindungan kepentingan dan ketertiban masyarakat.<sup>8</sup>

Pengertian dan istilah dalam perlindungan konsumen Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda: Konsumen. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah: “Pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernamer*)”<sup>9</sup> Menurut Az. Nasution, pengertian konsumen adalah “Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan

---

<sup>7</sup> T. Meyer, "Apples and Peache - Consumer Protection Goes East", *Journal of Consumer Policy*, Vol. 43 No. 1, 2020, h. 77-87.

<sup>8</sup> Elza Qorina Pangestika, “Pengaturan hak Menyusui Anak Pada Waktu Kerja dalam Hukum Ketenagakerjaan”, *Jurnal Wacana Hukum*, Vol. 24 No. 2, Desember 2018, h. 76.

<sup>9</sup> Mariam Darus Badruzaman, 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilibat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) : dalam BPHN : Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Bina Cipta, h. 57.

tertentu”. Menurut Pasal 1 angka (2) UUPK menyebutkan bahwa “Konsumen adalah 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 diperdagangkan”<sup>10</sup>.

Pelaku usaha secara umum adalah orang atau badan hukum yang menghasilkan barang-barang dan/atau jasa dengan memproduksi barang dan/atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan mencari keuntungan dari barang-barang dan/atau jasa tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan dari kata “konsumen”. Sehingga digunakan kata “pelaku usaha” yang mempunyai makna lebih luas, dimana istilah pelaku usaha ini dapat berarti juga kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual dan terminologi lain yang lazim diberikan.<sup>11</sup>

Perlindungan konsumen terhadap pemakaian akhir dari benda dan jasa yang tersedia dalam masyarakat baik untuk kepentingan sendiri keluarga maupun kepentingan orang lain perlu mendapatkan jaminan oleh hukum hal ini merupakan upaya Negara dalam menjadi terciptanya konsep keadilan dalam melaksanakan kegiatan usaha.

### C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan hukum normatif yang dilakukan dengan pendekatan secara yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka, yang menggunakan objek kajian penulisan berupa pustaka-pustaka yang ada, baik berupa buku-buku, majalah, dan peraturan yang mempunyai korelasi terhadap pembahasan masalah. Dalam penelitian ini menggunakan aspek aspek pendekatan, pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), dan aspek pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*)<sup>12</sup> Dalam pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), penulis menguraikan mengenai

---

<sup>10</sup> Az Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, h. 69.

<sup>11</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Grasindo, h. 5.

<sup>12</sup> Johnny Ibrahim, 2010, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Banyumedia, h. 93.

hierarki, dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup> Selain itu dalam penelitian ini penulis menggunakan aspek pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), dimana penulis mencoba menguraikan konsep hukum dengan beranjak dari pandangan-pandangan hukum para ahli dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang ilmu hukum. Serta menggunakan perbandingan hukum dengan Negara lain dalam pengaturan perlindungan konsumen.<sup>14</sup>

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Problematikan perlindungan konsumen dalam kegiatan usaha**

Hukum merupakan alat dalam mengatur kehidupan bermasyarakat sejalan dengan hal ini Hukum yang di bentuk berdasarkan pandangan Roscoe Pound tentang *law as a tool of social engineering*<sup>15</sup> dapat di jadikan sebagai fungsi hukum yang merupakan sarana yang dapat menciptakan suatu keadilan dalam kepastian hukum serta sarana penjamin terciptanya perlindungan hukum terhadap masyarakat khususnya dalam menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen.

Di amerikan serikat hukum di gunakan sebagai instrumen dalam pelayanan seperti *The American Home* memberi konsumen suatu ukuran perlindungan, tetapi sayangnya konsumen tidak memiliki standar yang sama yang dapat digunakan untuk menilai, karena setiap agen memiliki metode sendiri untuk menguji dan menyetujui standarnya hal ini serupa yang terjadi di Indonesia, hal ini di karenakan sulitnya mengatur regulai mengenai standar nilai tertinggi dan terendah dalam suatu perdagangan<sup>16</sup>. Konsumen pada akhirnya menjadi bingung, karena asumsi pribadi akan masuk dalam banyak keputusan dan standar bersifat relatif dan tidak mutlak dalam analisis akhir, sehingga konsumen berada dalam kebingungan yang mana yang paling sesuai untuk kepentingannya, jadi konsumen tidak memiliki skala penilaian untuk menilai baik dan buruknya serta tidak tahu harus memilih apa

---

<sup>13</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian hukum, Edisi Revisi*, Jakarta, Kencana, h. 136.

<sup>14</sup> *Ibid*, h. 177.

<sup>15</sup> Lily Rasijidi, 1990, *Dasar Dasar Filsafat Hukum*, Bandung, Citra Aditya, h. 47.

<sup>16</sup> R. F. Beckert, "Consumer Protection by Private and Semiprivate Agencies", *The Journal of Business Education*, 14.4 (1938), 21–22.

sehingga mendapatkan nilai terbaik untuk uang yang telah dikeluarkan<sup>17</sup>. Konsumen yang tidak terbiasa setiap saat dengan kondisi pasar dan memiliki informasi yang kurang akan dapat dimanfaatkan oleh pihak lain, jika konsumen tidak dapat menilai kualitas, artinya danya potensi dapat dieksploitasi melalui pemalsuan produk atau melalui penggambaran yang salah tentang produk, kegunaan dan hasilnya, maka pengembangan standar merupakan salah satu cara terbaik untuk melindungi konsumen di titik ini<sup>18</sup>.

*Consumer protection* telah menjadi bagian dari *treaty* pada *European Economic Community* tahun 1957<sup>19</sup>. *Consumer protection* juga telah dilaksanakan di Inggris melalui *British Standards Institution*, kegiatannya adalah sebagai berikut<sup>20</sup>:

Standar untuk barang-barang manufaktur. Standar-standar ini mewakili persyaratan untuk memastikan bahwa artikel akan terbukti memuaskan. Penerimaan di pihak pabrikan bersifat sukarela kecuali untuk sekelompok kecil kasus, dan standarnya sangat teknis dan mungkin hanya berlaku untuk bagian tertentu dari produk lengkap. Rincian kedua standar dan tes diterbitkan.

Tanda sertifikasi, disebut *kite mark*. Adanya tanda ini pada suatu produk merupakan jaminan bahwa barang tersebut telah diproduksi untuk memenuhi persyaratan *British Standard* di bawah sistem pengawasan, pengendalian, dan pengujian yang dioperasikan selama pembuatan, dan termasuk inspeksi berkala di tempat kerja pabrikan sesuai dengan skema yang dijalankan oleh lembaga.

*The Consumer Advisory Council*, yang memproduksi *shopper's guide*, menjalankan layanan pengaduan bagi anggota institusi, mengkampanyekan perbaikan seperti pelabelan yang lebih baik; dan umumnya melakukan yang terbaik untuk mendidik dan menginformasikan konsumen.

Konsumen mempelajari merek mana yang paling banyak diiklankan, ini adalah informasi yang berguna karena merek yang paling banyak mengiklankan adalah pembelian yang lebih baik, maka periklanan, dengan meningkatkan jumlah

---

<sup>17</sup> Beckert, "Consumer Protection by Private and Semiprivate Agencies".

<sup>18</sup> R. F. Beckert, "Government Agencies for Consumer Protection", *The Journal of Business Education*, Vol. 15 No. 7, 1940), h. 25-27.

<sup>19</sup> BØrge Dahl, "Consumer Protection within the European Union", *Journal of Consumer Policy*, Vol. 16 No. 3, 1993, h. 345-353.

<sup>20</sup> Joyce Sanderson, "Current Trends in Consumer Protection", Januari 1961, h. 135-136.

informasi, meningkatkan elastisitas permintaan untuk produk individu, dan mengurangi harga yang dibebankan oleh penjual<sup>21</sup>. Konsumen, tentu saja, masih mengalami kekurangan informasi, tetapi sumber masalah itu adalah bahwa informasi membutuhkan sumber daya, maka wajar bagi konsumen untuk kekurangan informasi yang sempurna dalam keadaan seperti ini.

Perlindungan konsumen di Inggris tidak menjadi perhatian utama dalam waktu lama karena aturan hukum umum yang dibuat untuk perdagangan diterapkan kepada konsumen, dimana hal ini dinilai kurang tepat untuk mengatasi banyak keluhan yang mungkin dialami konsumen, dimana barang mungkin dapat dijual tetapi masih belum memenuhi harapan konsumen<sup>22</sup>. Konsumen dapat dengan mudah membandingkan barang, jasa dan harga di internet dan karena konsumen dipengaruhi dan dijangkau dengan cara yang lebih efektif melalui internet<sup>23</sup>, dan perusahaan yang terlibat kurang transparan, pertanyaannya adalah sejauh mana mereka membutuhkan perlindungan, terutama ditawarkan oleh undang-undang<sup>24</sup> menemukan hubungan yang signifikan antara pengenalan *Unfair Commercial Practice Directive* (UCPD) dan kepercayaan konsumen dan pembelian lintas batas untuk negara-negara dengan tingkat perlindungan konsumen yang rendah sebelum pengenalan UCPD, serta hubungan ini meningkat dari waktu ke waktu dan kemudian relatif konstan. <sup>25</sup> dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa penggunaan alat di masa lalu, sikap dan norma subjektif, tetapi bukan kontrol perilaku yang dirasakan, berkorelasi positif dengan niat untuk menggunakan *consumer protection tools*, dan niat untuk menggunakan alat secara prospektif memprediksi penggunaan alat yang sebenarnya.

Tanpa adanya regulasi dan mekanisme penegakan yang jelas, pengungkapan membantu pengusaha mengakses modal untuk proyek mereka dan meningkatkan keterlibatan dengan pendukung proyek potensial, konsisten dengan gagasan bahwa

---

<sup>21</sup> Phillip Nelson, "Taking Issue with Maynes on Consumer Protection", *Journal of Consumer Policy*, Vol. 4 No.3, 1980, h. 254-257.

<sup>22</sup> Geraint Howells, "Consumer Protection and European Contract Law Harmonisation", *ERA Forum*, Vol. 7 No.1, 2006, h. 45-47.

<sup>23</sup> Arnold Roosendaal and Simone Van Esch, "Commercial Websites: Consumer Protection and Power Shifts", *Journal of International Trade Law and Policy*, Vol. 6 No.1, 2007, h. 13.

<sup>24</sup> Rösner, *et al*, 2020.

<sup>25</sup> Procter, *et al*, 2019.

pengungkapan mengurangi *moral hazard*<sup>26</sup>. *Exploratory Factor Analysis* (EFA) menghasilkan beberapa faktor, yaitu *consumer law and consumer rights, electricity service provision and pricing, disconnection procedures and related issues, electricity metering and billing, complaints handling*, serta *access to justice and consumer redress*, dan setiap determinan ditemukan dapat diandalkan dengan ukuran konsistensi internalnya<sup>27</sup>.

Risiko sistemik yang diciptakan oleh proliferasi produk manajemen kekayaan dan menjelaskan logika yang mendasari respons kebijakan yang diadopsi oleh otoritas pengatur Tiongkok<sup>28</sup>, sementara perangkat peraturan ini dirancang untuk mengatasi risiko sistemik seputar produk manajemen kekayaan, kerangka peraturan keuangan perlu lebih ditingkatkan untuk mempromosikan keamanan keuangan dan liberalisasi pasar, sehingga melindungi hak-hak konsumen di sektor keuangan. Terlepas dari klaim yang bertentangan, undang-undang persaingan menawarkan pendekatan yang berbelit-belit dan tidak langsung untuk melindungi ekspektasi privasi orang-orang secara daring, dan upaya untuk menyatukan persaingan dan undang-undang perlindungan konsumen menciptakan risiko yang tidak perlu bagi ekonomi internet dan dapat mengacaukan konsensus modern tentang analisis antimonopoli, sekali lagi menariknya menjauh dari metode ilmiah yang ketat yang dikembangkan dalam beberapa dekade terakhir dan kembali ke pengaruh subjektif faktor non kompetisi<sup>29</sup>.

Penerapan regulasi yang mengatur mengenai *consumer protection* tidak komprehensif, dan meninggalkan celah yang dapat merugikan hak-hak konsumen dalam ekosistem seluler, terutama jika melibatkan lembaga non-keuangan, dan perlindungan konsumen oleh lembaga non-keuangan jauh lebih lemah daripada perlindungan oleh layanan pembayaran bank<sup>30</sup>. Kebijakan perlindungan dimaksudkan untuk membantu konsumen membuat keputusan dan kebijakan yang baik yang dimaksudkan untuk menyamakan kedudukan di antara perusahaan mungkin memiliki konsekuensi yang tidak diinginkan, dan juga ditemukan bahwa

---

<sup>26</sup> Cascino, *et al*, 2019.

<sup>27</sup> Usman, *et al*, 2016.

<sup>28</sup> Wei, *et al*, 2015.

<sup>29</sup> Ohlhausen & Okuliar, 2015.

<sup>30</sup> Liu, 2015.



langkah-langkah kebijakan yang mengarah ke tingkat yang lebih setara antara perusahaan menyebabkan hasil pasar yang lebih buruk<sup>31</sup>.

Langkah-langkah perlindungan konsumen meningkatkan daya saing destinasi, membantu meminimalkan ketidakpuasan wisatawan melalui operasi pasar yang lebih transparan dan efisien, sambil menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, dan kepercayaan konsumen, namun, dampak perlindungan konsumen terhadap daya saing destinasi dibatasi oleh kompleksitas tertentu yang mengikis kepercayaan konsumen dalam konteks pariwisata<sup>32</sup>. *E-money* adalah sistem pembayaran yang efisien dan mudah digunakan dan dapat digunakan sebagai alat pembayaran umum di dunia nyata dan virtual, serta temuan ini memberikan alasan utama untuk kerangka peraturan dalam *e-money*, terutama kaitannya dengan *consumer protection*<sup>33</sup>. Lembaga perlindungan konsumen harus menarik lebih banyak liputan media untuk aktivitasnya, dan media massa harus memperhatikan perannya sebagai pembentuk opini dan lebih berhati-hati dalam menyampaikan informasi kepada khalayak<sup>34</sup>. Suara siswa Generasi Y penting seiring dengan semakin tinggi tingkat pendidikan mereka, dan melalui pekerjaan serta tanggung jawab profesional mereka akan terpanggil untuk melindungi hak konsumen dan mempertahankan citra organisasi<sup>35</sup>.

## 2. *Consumer Protection* dalam kegiatan usaha

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen<sup>36</sup>. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap

---

<sup>31</sup> Gu & Wenzel, 2015.

<sup>32</sup> Greenwood & Dwyer, 2015.

<sup>33</sup> Dehghan & Haghighi, 2015.

<sup>34</sup> Corodeanu, 2015.

<sup>35</sup> Corodeanu, 2015.

<sup>36</sup> Admin DSLA, Pemberhentian Direksi Perusahaan : Bisakah Digugat?, [https://www.dslalawfirm.com/id/author/lawencon\\_newdsla/](https://www.dslalawfirm.com/id/author/lawencon_newdsla/), 26 Februari 2022.

muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan.

Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK.

Perlindungan konsumen merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dengan membentuk lembaga perlindungan konsumen sebagai bagian daripada jaminan Negara terhadap jaminan keamanan dalam melakukan berbagai tindakan hukum. Lembaga perlindungan konsumen harus menarik lebih banyak liputan media untuk aktivitasnya, dan media massa harus memperhatikan perannya sebagai pembentuk opini dan lebih berhati-hati dalam menyampaikan informasi kepada khalayak. Adapun hasil studi *consumer protection* adalah sebagai berikut:

Hasil studi literatur disajikan dalam tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Hasil studi literatur terhadap *Consumer Protection***

<b>Variabel</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
<i>hygiene</i> <sup>37</sup>	<i>Hygiene</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>big data</i> <sup>38</sup>	<i>Big data</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>safe supply</i> <sup>39</sup>	<i>safe supply</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>electronic commerce</i> <sup>40</sup>	<i>consumer protection</i> berpengaruh terhadap <i>electronic commerce</i>
<i>treatment of consumer rights, education of consumer rights</i> <sup>41</sup>	<i>treatment of consumer rights</i> dan <i>education of consumer rights</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>bank efficiency</i> <sup>42</sup>	<i>consumer protection</i> berpengaruh terhadap <i>bank efficiency</i>

<sup>37</sup> Doğan & Tekiner, 2011.

<sup>38</sup> Jin & Wagman, 2021.

<sup>39</sup> Csete & Elliott, 2021.

<sup>40</sup> Belwal, *et al.*, 2021.

<sup>41</sup> Ha, *et al.*, 2020.

<sup>42</sup> Gaganis, *et al.*, 2020.

<i>advertising self-regulation</i> <sup>43</sup>	<i>advertising self-regulation</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>digital technologies</i> <sup>44</sup>	<i>digital technologies</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>specific legal regulation, risk assessment</i> <sup>45</sup>	<i>specific legal regulation</i> dan <i>risk assessment</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>quality of service</i> <sup>46</sup>	<i>quality of service</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>in-game purchases</i> <sup>47</sup>	<i>in-game purchases</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>digital content</i> <sup>48</sup>	<i>digital content</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>mortgage regulations</i> <sup>49</sup>	<i>mortgage regulations</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>legal framework for mobile payments</i> <sup>50</sup>	<i>legal framework for mobile payments</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>data protection</i> <sup>51</sup>	<i>data protection</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>competition law</i> <sup>52</sup>	<i>competition law</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>legal obligations of licensed websites</i> <sup>53</sup>	<i>legal obligations of licensed websites</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>
<i>online advertising</i> <sup>54</sup>	<i>online advertising</i> berpengaruh terhadap <i>consumer protection</i>

Hasil penelitian menunjukkan komponen yang mempengaruhi *consumer protection* dan hanya satu komponen yang dipengaruhi oleh *consumer protection*. Hal ini disebabkan oleh Aturan *consumer protection* tidak komprehensif, dan meninggalkan celah yang dapat merugikan hak-hak konsumen dalam ekosistem seluler, terutama jika melibatkan

<sup>43</sup> Dickinson-Delaporte, *et al.*, 2020.

<sup>44</sup> Thorun & Diels, 2020.

<sup>45</sup> Thierse & Luch, 2020.

<sup>46</sup> Mwakatumbula, *et al.*, 2019

<sup>47</sup> King, *et al.*, 2019

<sup>48</sup> Donnelly & White, 2019

<sup>49</sup> Courchane & Ross, 2019

<sup>50</sup> Alqudah, 2018

<sup>51</sup> Svantesson, 2018

<sup>52</sup> Nathani & Akman, 2017

<sup>53</sup> Marionneau & Järvinen-Tassopoulos, 2017

<sup>54</sup> Kariyawasam & Wigley, 2017

lembaga non-keuangan, dan perlindungan konsumen oleh lembaga non-keuangan jauh lebih lemah daripada perlindungan oleh layanan pembayaran bank.

### **E. Penutup**

1. Problematikan yang terjadi dalam *consumer protection* kurangnya regulasi mengenai pengaturan standar minimal dan maksimal dalam nilai yang di keluarkan oleh setiap produk dan merek sehingga konsumen merasakan kebingungan dalam menentukan produk tersebut serta lemahnya pengawasan dapat mempengaruhi produsen dan pelaku usaha dalam menetapkan nilai sehingga berpotensi merugikan konsumen.
2. komponen yang mempengaruhi *consumer protection* disebabkan oleh penerapan regulasi atau aturan *consumer protection* tidak komprehensif, dan meninggalkan celah yang dapat merugikan hak-hak konsumen dalam ekosistem seluler, terutama jika melibatkan lembaga non-keuangan, dan perlindungan konsumen oleh lembaga non-keuangan jauh lebih lemah daripada perlindungan oleh layanan pembayaran bank.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Mariam Darus Badruzaman, 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilibat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar) : dalam BPHN : Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Bina Cipta.
- Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Grasindo.
- Johnny Ibrahim, 2010, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Banyumedia.
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian hukum, Edisi Revisi*, Jakarta, Kencana.
- Lily Rasijidi, 1990, *Dasar Dasar Filsafat Hukum*, Bandung, Citra Aditya.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

### **Jurnal, Artikel, Internet**

Admin DSLA, Pemberhentian Direksi Perusahaan : Bisakah Digugat?, [https://www.dslalawfirm.com/id/author/lawencon\\_newdsla/](https://www.dslalawfirm.com/id/author/lawencon_newdsla/).

Alqudah, Mutasim Ahmad, "Consumer Protection in Mobile Payments in the UAE: The Current State of Play, Challenges and the Way Ahead", *Information and Communications Technology Law*, Vol. 27 No.2, 2018.

Artha, Bhenu, and Ali Jufri, "Board Gender Diversity : Suatu Telaah Pustaka", *Jurnal Proaksi*, Vol. 8 No. 1, 2021.

Beckert, R. F., "Consumer Protection by Private and Semiprivate Agencies", *The Journal of Business Education*, Vol. 14 No. 4, 1938.

———, "Government Agencies for Consumer Protection", *The Journal of Business Education*, Vol. 15 No. 7, 1940.

Belwal, Rakesh, Rahima Al Shibli, and Shweta Belwal, "Consumer Protection and Electronic Commerce in the Sultanate of Oman", *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, Vol. 19 No. 1, 2021.

Cascino, Stefano, Maria Correia, and Ane Tamayo, "Does Consumer Protection Enhance Disclosure Credibility in Reward Crowdfunding?", *Journal of Accounting Research*, Vol. 57 No. 5, 2019.

Corodeanu, Daniela-Tatiana Agheorghiesei, "Consumer's Protection from the Generation Y's Perspective. A Research Based on Scenarios", *Procedia Economics and Finance*, Vol. 20 No. 15, 2015.

Courchane, Marsha J., and Stephen L. Ross, "Evidence and Actions on Mortgage Market Disparities: Research, Fair Lending Enforcement, and Consumer Protection", *Housing Policy Debate*, Vol. 29 No. 5, 2019.

Csete, Joanne, and Richard Elliott, "Consumer Protection in Drug Policy: The Human Rights Case for Safe Supply as an Element of Harm Reduction", *International Journal of Drug Policy*, Vol. 91, 2021.

Dahl, BØrge, "Consumer Protection within the European Union", *Journal of Consumer Policy*, Vol. 16 No. 3, 1993.

Dehghan, Fariba, and Amirhossein Haghighi, "E-Money Regulation for Consumer Protection", *International Journal of Law and Management*, Vol. 57 No. 6, 2015.

Dickinson-Delaporte, Sonia, Kathleen Mortimer, Gayle Kerr, David S. Waller, and Alice Kendrick, "Power and Responsibility: Advertising Self-Regulation and Consumer Protection in a Digital World", *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 54 No. 2, 2020.

- Doğan, Murat, and İsmail Hakkı Tekiner, "On-Site and One-Year Monitoring of Food Service Business Risks Associated with Poor Hygiene Quality in the Catering Establishments for Consumer Protection", *Journal of Foodservice Business Research*, Vol. 24 No.3, 2021.
- Donnelly, Mary, and Fidelma White, "Digital Content and Consumer Protection: An Empirical Study of Supplier Compliance with Consumer Information Obligations", *Computer Law and Security Review*, Vol. 35 No. 6, 2019.
- Forsström, David, Jessika Spångberg, Agneta Petterson, Agneta Brolund, and Jenny Odeberg, "A Systematic Review of Educational Programs and Consumer Protection Measures for Gambling: An Extension of Previous Reviews", *Addiction Research and Theory*, Vol. 29 No. 5, 2021.
- Gaganis, Chrysovalantis, Emiliios Galariotis, Fotios Pasiouras, and Christos Staikouras, "Bank Profit Efficiency and Financial Consumer Protection Policies", *Journal of Business Research*, Vol. 118, 2020.
- Grandon, Elizabeth E., and J. Michael Pearson, "Electronic Commerce Adoption: An Empirical Study of Small and Medium US Businesses", *Information and Management*, Vol. 42 No. 1, 2004.
- Greenwood, Verity A., and Larry Dwyer, "Consumer Protection Legislation: A Neglected Determinant of Destination Competitiveness?" *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 24, 2015.
- Gu, Yiquan, and Tobias Wenzel, "Putting on a Tight Leash and Levelling Playing Field: An Experiment in Strategic Obfuscation and Consumer Protection", *International Journal of Industrial Organization*, Vol. 42, 2015.
- Ha, Huong, Hui Shan Loh, Hui Ting Evelyn Gay, and Peik Foong Yeap, "Consumer Protection in E-Tailing Computer Sales: A Case Study of Dell", *International Review of Law, Computers and Technology*, 2020.
- Howells, Geraint, "Consumer Protection and European Contract Law Harmonisation", *ERA Forum*, Vol. 7 No. 1, 2006.
- Jin, Ginger Zhe, and Liad Wagman, "Big Data at the Crossroads of Antitrust and Consumer Protection", *Information Economics and Policy*, Vol. 54, 2021.
- Kariyawasam, Kanchana, and Shaun Wigley, "Online Shopping, Misleading Advertising and Consumer Protection", *Information and Communications Technology Law*, Vol. 26 No. 2, 2017.
- Khairi, Ardhi, Bahri Bahri, and Bhenu Artha, "A Literature Review of Non-Performing Loan", *Journal of Business and Management Review*, Vol. 2 No. 5, 2021.
- King, Daniel L., Paul H. Delfabbro, Sally M. Gainsbury, Michael Dreier, Nancy Greer, and Joël Billieux, "Unfair Play? Video Games as Exploitative Monetized Services: An Examination of Game Patents from a Consumer Protection Perspective", *Computers in Human Behavior*, Vol. 101, Juli 2019.
- Kitchenham, Barbara, "Procedures for Performing Systematic Literature Reviews", *Joint Technical Report, Keele University*, 2004.

- Levy, Yair, and Timothy J. Ellis, "A Systems Approach to Conduct an Effective Literature Review in Support of Information Systems Research", *Informing Science Journal*, Vol. 9, 2006.
- Liu, Yue, "Consumer Protection in Mobile Payments in China: A Critical Analysis of Alipay's Service Agreement", *Computer Law and Security Review*, Vol. 31 No. 5, 2015.
- Luhukay, Roni Sulistyanto, "Independensi Kekuasaan Kehakiman Pasca Amandemen UUD 1945 Dan Relevansinya Bagi Penegakan Hukum Berkeadilan", *Jurnal Jurisprudentie Uin Alauddin Makassar*, Vol. 6 No. 1, Juni 2019.
- Luhukay, Roni Sulistyanto, "Penghapusan Izin Lingkungan Kegiatan Usaha Dalam Undang Undang Omnibus Law Cipta Kerja", *Jurnal Meta-Yuridis*.
- Marionneau, Virve, and Johanna Järvinen-Tassopoulos, "Consumer Protection in Licensed Online Gambling Markets in France: The Role of Responsible Gambling Tools", *Addiction Research and Theory*, Vol. 25 No. 6, 2017.
- Meyer, T., "Apples and Peaches—Consumer Protection Goes East", *Journal of Consumer Policy*, Vol. 43 No. 1, 2020.
- Milian, Eduardo Z., Mauro de M. Spinola, and Marly M.de Carvalho, "Fintechs: A Literature Review and Research Agenda", *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 34, September 2018.
- Mwakatumbula, Hilda Jacob, Goodiel Charles Moshi, and Hitoshi Mitomo, "Consumer Protection in the Telecommunication Sector: A Comparative Institutional Analysis of Five African Countries", *Telecommunications Policy*, Vol. 43 No. 7, 2019.
- Nathani, Suhail, and Pinar Akman, "The Interplay between Consumer Protection and Competition Law in India", *Journal of Antitrust Enforcement*, Vol. 5 No. 2, 2017.
- Nelson, Phillip, "Taking Issue with Maynes on Consumer Protection (JCP, 1979/2 and 3+4)", *Journal of Consumer Policy*, Vol. 4 No. 3, 1980.
- Ohlhausen, Maureen K., and Alexander P. Okuliar, "Competition, Consumer Protection, and the Right [Approach] to Privacy", *Antitrust Law Journal*, Vol. 80 No. 1, 2015.
- Pangestika, Elza Qorina, "Pengaturan hak Menyusui Anak Pada Waktu Kerja dalam Hukum Ketenagakerjaan", *Jurnal Wacana Hukum*, Vol. 24 No. 2, Desember 2018.
- Procter, Lindsey, Douglas J. Angus, Alex Blaszczyński, and Sally M. Gainsbury, "Understanding Use of Consumer Protection Tools among Internet Gambling Customers: Utility of the Theory of Planned Behavior and Theory of Reasoned Action", *Addictive Behaviors*, Juli 2019.
- Roosendaal, Arnold, and Simone Van Esch, "Commercial Websites: Consumer Protection and Power Shifts", *Journal of International Trade Law and Policy*, Vol. 6 No. 1, 2007.
- Rösner, Anja, Justus Haucap, and Ulrich Heimeshoff, "The Impact of Consumer Protection in the Digital Age: Evidence from the European Union", *International Journal of Industrial Organization*, 2020.
- Sanderson, Joyce, "Current Trends in Consumer Protection", Januari 1961.

- Snyder, Hannah, "Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines", *Journal of Business Research*, Vol. 104, Agustus 2019.
- Svantesson, Dan Jerker B., "Enter the Quagmire – the Complicated Relationship between Data Protection Law and Consumer Protection Law", *Computer Law and Security Review*, Vol. 34 No. 1, 2018.
- Terzi, Nuray, "The Impact of E-Commerce on International Trade and Employment", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 24, 2011.
- Thierse, Hermann Josef, and Andreas Luch, "Consumer Protection and Risk Assessment: Sensitising Substances in Consumer Products", *Allergo Journal International*, Vol. 28 No. 6, 2019.
- Thorun, C., and J. Diels, "Consumer Protection Technologies: An Investigation Into the Potentials of New Digital Technologies for Consumer Policy", *Journal of Consumer Policy*, Vol. 43 No. 1, 2020.
- Usman, Dahiru Jafaru, Nurli Yaacob, and Aspalella A. Rahman, "Scale Development for Consumer Protection and Its Determinants: Evidence from Nigeria", *International Journal of Law and Management*, Vol. 58 No. 4, 2016.
- Wei, Shen, "Wealth Management Products in the Context of China's Shadow Banking: Systemic Risks, Consumer Protection and Regulatory Instruments", *Asia Pacific Law Review*, Vol. 23 No.1, 2015.