

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

##### **1. Pengertian dan Tujuan Perlindungan Kosumen**

Perlindungan konsumen adalah segala bentuk upaya hukum yang dirancang untuk menjamin adanya kepastian dan keadilan bagi konsumen. Kepastian hukum ini sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen memiliki kedudukan yang seimbang dalam transaksi dengan pelaku usaha. Adanya perlindungan hukum yang jelas, konsumen dapat bertransaksi dengan aman (Ikhsan, 2022).

Hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berdasarkan pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang mencakup perlindungan terhadap hak-hak mereka, dan memastikan bahwa konsumen memperoleh hak nya secara adil dan terhindar dari tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pelaku usaha (Bintarawati & Rismana, 2024).

Menurut Az. Nasution (Az. Nasution, 1995), hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang berisi asas-asas yang bersifat mengatur dan bertujuan untuk melindungi kepentingan

konsumen. Sementara itu, hukum konsumen secara lebih luas mencakup keseluruhan asas dan aturan hukum yang mengatur hubungan serta berbagai permasalahan yang timbul antara konsumen, pelaku usaha, dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam transaksi barang dan/atau jasa. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada aspek transaksi jual beli, tetapi melibatkan berbagai aspek interaksi antara konsumen dan pelaku usaha dalam perkembangan sistem perdagangan yang semakin kompleks

Ketentuan pasal 2 UUPK menerangkan bahwa upaya perlindungan bagi konsumen dilakukan dengan beberapa asas-asas perlindungan konsumen, antar lain mencakup (*Hukum Online*, 2023):

- a. Asas manfaat menekankan bahwa setiap upaya perlindungan konsumen harus memberikan keuntungan sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan menjamin bahwa baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh hak serta menjalankan kewajiban mereka secara adil.
- c. Asas keseimbangan bertujuan untuk menciptakan keselarasan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Sementara itu, asas keamanan dan keselamatan konsumen memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan terkait keamanan dan keselamatan dalam penggunaan barang maupun jasa.

- d. Asas kepastian hukum bertujuan untuk menjamin bahwa semua pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, menaati peraturan yang berlaku serta mendapatkan keadilan dalam setiap transaksi.

Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada aspek transaksi jual beli, tetapi melibatkan berbagai aspek interaksi antara konsumen dan pelaku usaha dalam perkembangan sistem perdagangan yang semakin kompleks.

Perlindungan konsumen mempunyai tujuan utama untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri. Hal ini tercermin dalam regulasi yang telah ditetapkan dalam Pasal 3 UUPK, tujuan konsumen adalah untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastian hukum dan unsur keterbukaan informasi dan akses informasi (Rizkita Dinar, 2024). Kepastian hukum memberikan jaminan bahwa hak-hak konsumen akan dilindungi dan ditegakkan oleh lembaga yang berwenang. Keterbukaan informasi dan akses yang mudah untuk mendapatkan informasi yang relevan memungkinkan konsumen membuat keputusan yang lebih akurat dan menghindari kemungkinan kerugian.

## **2. Pengertian, Hak, dan Kewajiban Konsumen**

Konsumen dapat diartikan sebagai individu atau kelompok yang memanfaatkan barang dan/atau jasa guna memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau orang lain. Menurut pasal 1 ayat (2) UUPK, 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.

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa konsumen tidak hanya terdiri dari individu, tetapi juga mencakup berbagai kelompok dalam Masyarakat, termasuk badan hukum yang memanfaatkan barang atau jasa untuk tujuan tertentu (Triyono, 2024).

Dalam konteks hukum, pengertian konsumen juga mencakup aspek pemakaian akhir dari barang jasa. Hal ini berarti bahwa konsumen adalah pihak yang menerima manfaat dari produk tanpa niat untuk menjual kembali. Sesuai dengan bunyi pasal 1 Ayat (2) UUPK, istilah “pemakai” dalam definisi konsumen menekankan bahwa mereka adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*) yang menggunakan barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi. Oleh karena itu, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen tidak selalu didasarkan pada perjanjian resmi, tetapi juga bisa terjadi dalam situasi lain, seperti saat seseorang menerima barang melalui hadiah atau pemberian (Arbani, 2025).

Menurut az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali;

2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri.

Setelah memahami definisi konsumen, penting untuk mengetahui bahwa konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi oleh hukum, yang dirancang untuk menjamin keadilan dan keamanan dalam transaksi jual beli.

Hak-hak konsumen adalah hak dasar yang dilindungi oleh hukum, dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, keselamatan, mengkonsumsi barang atau jasa. Menurut Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki beberapa hak sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan produk yang aman dan tidak membahayakan mereka. Hal ini menjadi penting dalam menjaga kepercayaan konsumen.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan pilihan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Informasi yang akurat sangat penting bagi konsumen untuk membuat keputusan pembelian yang tepat.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan. Konsumen berhak menyampaikan pendapat serta keluhan mereka terkait barang atau jasa yang digunakan.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Konsumen berhak mendapatkan bantuan jika mengalami masalah dengan produk atau layanan yang diterima.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Pelaku usaha diharapkan memberikan informasi edukatif kepada konsumen mengenai cara menggunakan produk dengan aman dan efektif.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Konsumen berhak mendapatkan layanan yang adil tanpa adanya perlakuan yang merugikan.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ini memberikan perlindungan tambahan bagi konsumen jika mereka mengalami kerugian akibat produk yang cacat atau layanan yang buruk.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya (Apandy et al., 2021).

Hak-hak yang telah ditetapkan ini diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dalam melindungi konsumen serta memastikan kualitas barang dan/atau jasa yang diberikan. Sehingga dapat terciptanya perekonomian yang sehat tanpa menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Keberadaan hak-hak konsumen yang dilindungi oleh hukum untuk memastikan perlindungan dan keadilan dalam transaksi, dapat disadari bahwa konsumen memiliki kewajiban yang harus dipatuhi saat berinteraksi dengan pelaku usaha.

Kewajiban konsumen adalah tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh konsumen dalam transaksi jual beli barang atau jasa. Menurut Pasal 5 UUPK, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa konsumen dapat menggunakan produk dengan cara yang benar dan aman.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Konsumen diharapkan bersikap jujur dan tidak menipu dalam setiap transaksi yang dilakukan. Sikap ini penting untuk menjaga integritas pasar dan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Konsumen harus memenuhi kewajibannya untuk membayar harga yang telah disepakati agar transaksi dapat berlangsung dengan adil. Ini juga mencerminkan tanggung jawab konsumen dalam hubungan ekonomi.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen diharapkan untuk mengikuti prosedur penyelesaian yang telah ditetapkan, baik melalui mediasi maupun jalur hukum (Kuahaty et al., 2021).

Adanya kewajiban-kewajiban yang telah diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) merupakan suatu ketetapan yang tepat dan relevan. Hal ini dikarenakan pemberlakuan kewajiban bagi konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan yang adil antara hak dan kewajiban yang melekat pada konsumen itu sendiri. Dengan adanya kewajiban tersebut konsumen tidak hanya memperoleh perlindungan hak-hak tertentu, tetapi juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi dalam kegiatan jual beli atau bertransaksi.

### **3. Pengertian, Hak, dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Pelaku usaha menurut undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 ayat 3, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Sidarta, 2000).

Pelaku usaha tidak terbatas pada perusahaan besar saja, tetapi juga mencakup usaha kecil dan menengah serta individu yang menjalankan bisnis. Hal ini memberikan ruang bagi berbagai jenis usaha untuk beroperasi di pasar (Ridani et al., 2024).

Pelaku usaha secara umum dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori utama, yaitu;

a. Individu

Pelaku usaha individu adalah seorang pengusaha perorangan yang menjalankan dan mengelola usahanya sendiri tanpa keterlibatan pihak lain secara langsung. Dalam kategori usaha ini, seluruh keputusan perdagangan, keuntungan, serta risiko ditanggung sepenuhnya oleh individu tersebut. Contohnya dari pelaku usaha individu adalah pedagang kecil, pengrajin atau pemilik usaha rumahan.

b. Badan Usaha

Berbeda dengan individu, badan usaha merupakan suatu organisasi yang terdiri dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam menjalankan kegiatan usaha. Badan usaha ini dapat dikategorikan lebih lanjut menjadi dua jenis, yaitu;

1. Badan usaha berbadan hukum, seperti Perseroan Terbatas (PT), yang memiliki status hukum tersendiri, sehingga pemilik atau pemegang sahamnya tidak bertanggung jawab secara pribadi atas kewajiban perusahaan.

2. Badan usaha yang tidak berbadan hukum seperti firma, di mana pemiliknya memiliki tanggung jawab penuh terhadap segala aspek usaha, termasuk risiko yang timbul (Telaumbanua, 2021).

Kategori ini sangat penting dalam memahami bagaimana suatu usaha beroperasi, termasuk aspek tanggung jawab hukum, struktur kepemilikan, dan pengelolaan bisnis yang diterapkan oleh masing-masing pelaku usaha.

Layaknya konsumen yang memiliki hak dalam suatu transaksi, pelaku usaha juga berhak mendapatkan perlindungan dan penghormatan atas hak-haknya. Sebagai pelaku usaha haruslah mengacu pada pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berisi tentang Hak Pelaku Usaha sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- d. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hal ini mencakup perlindungan dari tindakan penipuan, pencemaran nama baik, atau tindakan lain yang dapat merugikan pelaku usaha. Dengan adanya perlindungan hukum, pelaku usaha dapat menjalankan bisnisnya dengan aman dan terhindar dari risiko kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab (Mewu & Mahadewi, 2023).

Pelaku usaha juga tentu memiliki kewajiban untuk menjaga kepercayaan konsumen. Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilakukan oleh pihak yang menjalankannya. Dengan demikian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas menetapkan dalam Pasal 7 mengenai berbagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 merinci enam kewajiban utama yang wajib dijalankan oleh pelaku usaha, diantaranya (W. Pratiwi, 2020):

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen dengan baik dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan melaksanakan kewajiban-kewajiban tersebut, pelaku usaha dapat membangun hubungan yang baik dengan konsumen dan menciptakan lingkungan bisnis yang sehat.

Adanya hak dan kewajiban yang melekat, pelaku usaha pun memiliki tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Tanggung jawab ini mempunyai peran penting dalam menjaga kepercayaan konsumen, memastikan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku, serta menciptakan lingkungan usaha yang jujur dan kompetitif.

Ketentuan pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut (Republik Indonesia, 1999):

- a. Tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Pasal 19 Ayat (1));
- b. Tanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan iklan tersebut Pasal 20;
- c. Tanggung jawab sebagai pembuat barang (importir) dan/atau penyedia jasa yang diimpor apabila importasi barang dan/atau jasa tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar negeri, Pasal 29 ayat (1) dan (2);
- d. Pelaku usaha 1 yang menjual produk kepada pelaku usaha 2, berkewajiban memenuhi ganti rugi konsumen apabila produk yang diperoleh dari pelaku usaha 2 (tidak merubahan produk) merugikan konsumen, Pasal 24.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Hak Asasi Manusia**

### **1. Pengertian dan Ruang Lingkup Hak Asasi Manusia (HAM)**

Hak asasi manusia (HAM) adalah hak-hak mendasar yang melekat pada setiap individu sejak lahir sebagai anugerah Tuhan Yang Maha Esa. Hak ini bersifat universal, tidak dapat dicabut, dan wajib dihormati semua pihak, baik individu, masyarakat, maupun negara.

Menurut Miriam Budiardjo, HAM adalah hak-hak yang dimiliki oleh manusia yang telah diperoleh dan dibawanya bersamaan dengan

kelahiran dan kehadirannya dalam hidup masyarakat. Hak ini ada pada manusia tanpa membedakan bangsa, ras, agama, golongan, jenis kelamin, karena itu bersifat asasi dan universal. Dasar dari semua hak asasi adalah bahwa semua orang harus memperoleh kesempatan berkembang sesuai dengan bakat dan cicitany (Miriam Budiardjo, 2008).

Menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang HAM, hak asasi manusia adalah hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi, dan dilindungi demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.

HAM yang melekat pada diri manusia itu sendiri mempunyai berbagai hak, hak-hak dasar dari HAM itu meliputi (Syahputra Ade, Namira Adinda, Siregar Dewi, Haraha Sania, Purba Wanda, 2023):

- a. Hak asasi pribadi atau "*the personal rights*", yang meliputi kebebasan menyatakan pendapat, memeluk agama, bergerak dan sebagainya.
- b. Hak asasi ekonomi atau "*the property rights*", yaitu hak untuk memilik sesuatu, membeli dan menjual serta memanfaatkannya.
- c. Hak asasi untuk mendapatkan perlakuan yang sama dalam hukum dan pemerintahan atau yang biasa disebut "*the rights of legal equality*".

- d. Hak-hak politik atau “*the political rights*”, yaitu hak untuk ikut serta dalam pemerintahan, hak pilih (memilih dan dipilih dalam pemilihan umum), hak mendirikan partai politik dan sebagainya.
- e. Hak-hak asasi sosial dan kebudayaan atau “*the social and cultural rights*”, misalnya hak untuk memilih pendidikan, mengembangkan kebudayaan dan sebagainya.
- f. Hak-hak asasi untuk mendapatkan perlakuan tata cara peradilan dan perlindungan atau “*the procedural rights*”, misalnya peraturan dalam hal penangkapan, penggeledahan, peradilan dan sebagainya

Dalam praktiknya HAM juga melindungi kebebasan sipil, seperti kebebasan berpendapat, berkumpul, beragama, serta hak atas privasi. Dalam ranah ulasan, hak untuk mengungkapkan pendapat atau memberikan kritik terhadap suatu produk maupun layanan juga termasuk bagian dari hak asasi manusia (HAM), terutama dalam aspek kebebasan berekspresi. Kebebasan ini menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keterbukaan serta pertanggung jawaban dalam kehidupan bermasyarakat (Guntara & Herry, 2022).

## **2. Karakteristik Hak Asasi Manusia**

Dalam penyelenggaraannya, HAM memiliki beberapa karakteristik tertentu, yaitu (Yusri, 2020):

- a. *Universal*: HAM bersifat umum dan berlaku bagi semua orang tanpa terkecuali.

- b. *Inalienable*: HAM tidak bisa dicabut oleh siapapun.
- c. *Interconnected*: Dalam HAM, Hak-hak yang terdapat didalamnya saling bergantung dan berkaitan dengan hak-hak lainnya.
- d. *Equal*: HAM berlaku sama dan setara bagi setiap manusia.
- e. *Indivisible*: HAM tidak bisa dibagi-bagi antara satu orang dengan yang lainnya. Karena setiap orang sudah membawa HAM nya masing-masing sejak ia dilahirkan ke dunia.
- f. *Non-discriminatory*: HAM tidak boleh diberlakukan secara diskriminatif terhadap seseorang atau sekelompok orang.
- g. *Legally protected*: keberadaan HAM dijamin dan dilindungi oleh hukum nternational maupun hukum nasional yang berlaku dalam suatu negara.
- h. *Protects individuals and groups*: HAM melindungi setiap manusia baik secara individu maupun kelompok.
- i. *Internationally guaranteed*: HAM sudah dijamin dalam berbagai instrumen hukum internasional. Meskipun diawal generasi perkembangan HAM mendapatkan perlawanan dari beberapa negara.
- j. *Cannot be taken away*: HAM tidak bisa diambil oleh siapapun. Karena setiap orang memiliki HAM nya masing-masing dan orang lain berkewajiban untuk menghargai HAM setiap orang.

Hak Asasi Manusia (HAM) memiliki karakteristik yang mencerminkan pentingnya hak-hak tersebut dalam kehidupan manusia.

oleh karena itu, penghormatan, perlindungan, dan pemenuhan HAM menjadi tanggung jawab bersama, baik individu, Masyarakat, maupun negara. Hanya dengan menjunjung tinggi nilai-nilai HAM, kita dapat memastikan bahwa setiap manusia dapat hidup dengan martabat dan kebebasan yang setara.

Hak asasi manusia (HAM) mencakup kebebasan berpendapat sebagai salah satu hak mendasar yang melekat pada setiap individu. Kebebasan ini telah diakui dalam berbagai regulasi internasional, salah satunya deklarasi universal hak asasi manusia (DUHAM) dalam pasal 19, yang mengatakan bahwa setiap orang memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan berekspresi tanpa adanya ancaman atau batasan.

Salah satu bentuk nyata kebebasan berpendapat yang sering ditemui adalah melalui ulasan terhadap suatu produk, jasa, atau peristiwa. Ulasan memungkinkan seseorang untuk memberikan penilaian berdasarkan pengalaman pribadi, yang kemudian dapat menjadi referensi bagi orang lain dalam membuat keputusan (Wiranata et al., 2023).

Di Indonesia, kebebasan berpendapat juga diatur dalam UUD 1945, khususnya pada:

1. Pasal 28E ayat (3): "Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat”.
2. Pasal 28F: "Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh,

memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.

Kebebasan dalam konteks HAM bukan berarti tanpa batasan, hak ini memberi kesempatan kepada setiap warga negara untuk mengungkapkan gagasan dan pandangannya secara bebas, baik lisan maupun tulisan. Tetapi, harus dijalankan dengan mempertimbangkan kepentingan umum serta perlindungan terhadap hak orang lain (Rencang et al., 2025).

## C. Tinjauan Umum Tentang Transaksi *Online*

### 1. Pengertian Transaksi *Online*

Transaksi *Online* merupakan aktivitas perdagangan yang berlangsung melalui jaringan internet, di mana pembeli dan penjual berinteraksi tanpa harus bertemu atau bertatap muka secara langsung. Dalam konteks hukum, jenis transaksi ini diatur oleh berbagai regulasi yang mengatur mekanisme serta legalitas pelaksanaannya (Rahmawati et al., 2025).

Menurut Nugroho dan Yuniarlin, transaksi jual beli *Online* mengubah cara tradisional dalam berbisnis, yang sebelumnya mengharuskan interaksi langsung antara pembeli dan penjual, kini dapat berlangsung melalui *Platform* digital yang menyediakan kesepakatan bagi kedua pihak. Situasi ini menegaskan bahwa transaksi berbasis *Online* tidak hanya mencakup aspek teknologi. Tetapi juga mengandung unsur hukum

yang perlu dipahami oleh seluruh pihak terkait (Nugroho & Yuniarlin, 2021).

Salah satu dasar hukum yang mengatur aktivitas transaksi *Online* di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam Pasal 1 angka 2, UU ITE menjelaskan bahwa transaksi elektronik merupakan Tindakan hukum yang dilakukan melalui pemanfaatan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya (UU NO 1 thn 2024, 2011).

Dalam praktiknya, transaksi *Online* sering kali melibatkan perjanjian jual beli. Perjanjian ini bisa terjadi secara langsung antara kedua belah pihak melalui percakapan di aplikasi atau melalui *E-commerce*. Sebuah transaksi dianggap sah ketika pembeli memasukkan produk ke dalam keranjang dan menyelesaikan proses pembayaran. Namun, perlu dipahami bahwa meskipun metode ini lebih praktis atau mudah dilakukan, potensi terjadinya penipuan tetap ada. Oleh sebab itu, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *Online* menjadi sangat penting untuk mencegah dan meminimalisir kerugian (Saprida et al., 2023).

## **2. Ruang Lingkup Transaksi *Online***

Ruang lingkup dalam transaksi *E-commerce* mencakup berbagai aspek yang terdiri atas 3 (tiga) jenis, yaitu (Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 2020):

1. *Business to business (B2B)*

*Business to business (B2B)* adalah jenis bisnis yang melibatkan transaksi antara dua entitas atau pihak bisnis, seperti pelaku usaha dengan distributor atau Perusahaan dengan pemasok. Dalam B2B, produk atau jasa yang di transaksikan biasanya digunakan untuk produksi lebih lanjut atau dijual kembali.

2. *Business to consumer (B2C)*

*Business to consumer (B2C)* adalah jenis bisnis di mana pelaku usaha menjual produk atau jasa langsung kepada konsumen. Contohnya, toko *Online* yang menjual barang kebutuhan sehari-hari kepada individu. Transaksi B2C harus memenuhi syarat sah nya perjanjian, termasuk adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli serta informasi yang jelas mengenai produk yang ditawarkan.

3. *Consumer to consumer (C2C)*

*Consumer to consumer (C2C)* adalah jenis bisnis di mana konsumen menjual produk atau jasa secara langsung kepada konsumen lain, biasanya melalui *Platform* digital seperti *marketplace*. Dalam C2C, *Platform* hanya bertindak sebagai perantara untuk memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli.

Secara keseluruhan, transaksi *Online* semakin berkembang dan menjadi bagian penting dalam sistem perdagangan modern. Dengan adanya regulasi yang jelas serta pemahaman yang mendalam mengenai

hak dan kewajiban masing-masing pihak, diharapkan proses transaksi dapat berjalan dengan lancar dan terjamin keamanannya.

## **D. Ulasan Negatif**

### **1. Pengertian Ulasan Negatif**

Ulasan negatif dapat diartikan sebagai pendapat atau penilaian dari konsumen terhadap suatu produk atau layanan yang berisi kritik, saran, ketidakpuasan, atau keluhan yang seringkali disampaikan melalui *Platform* digital seperti *E-commerce* atau media sosial. Dalam aspek hukum, ulasan negatif termasuk dalam bentuk kebebasan berpendapat yang dijamin oleh konstitusi Indonesia. Namun, penyampaian ulasan tersebut tetap harus mengikuti aturan hukum agar tidak merugikan pihak lain (N. P. Putri et al., 2024).

Pengertian ulasan negatif tidak hanya merujuk pada pernyataan secara langsung mengungkapkan ketidakpuasan, tetapi juga mencakup gambaran pengalaman kurang menyenangkan atau penilaian rendah yang secara tidak langsung menunjukkan adanya kendala pada produk atau jasa (Saehu; et al., 2025). Misalnya, ulasan yang menjelaskan mengenai produk yang rusak saat diterima, pelayanan yang lambat, atau perbedaan antara deskripsi produk dengan kondisi aslinya dapat dikategorikan sebagai ulasan negatif. Dari sudut pandang hukum, ulasan negatif sering dijadikan dasar bagi konsumen untuk mengajukan klaim terhadap pelaku usaha terkait pelanggaran hak-hak mereka.

## 2. Sanksi atas Ulasan Negatif

Perlu diperhatikan bahwa ulasan negatif juga dapat menimbulkan masalah hukum jika mengandung informasi yang merugikan pihak lain. Konsumen sering kali mengabaikan batasan dalam memberikan ulasan. Ulasan negatif yang mengandung hinaan atau tuduhan tanpa bukti dapat berdampak buruk bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, terdapat sanksi yang dapat diberlakukan bagi pihak yang menyampaikan ulasan negatif secara tidak bertanggung jawab. Ulasan negatif yang tidak berdasarkan fakta dapat menimbulkan konsekuensi hukum, baik dalam ranah pidana maupun perdata (Surya et al., 2021).

Pada hukum pidana, tindakan yang mencemarkan nama baik telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), di mana seseorang yang terbukti melakukan pencemaran nama baik dapat dikenakan hukuman berupa pidana penjara atau denda. Ketentuan ini berlaku untuk segala bentuk pernyataan, baik tertulis maupun lisan (Asnawi & Faturohman, 2021).

Selain sanksi pidana, pelaku ulasan negatif juga dapat dikenakan tuntutan perdata. Korban dari pencemaran nama baik berhak untuk mengajukan gugatan ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat ulasan tersebut. Ini menunjukkan bahwa hukum memberikan perlindungan bagi individu dan pelaku usaha dari informasi yang merugikan.

Dalam ranah perlindungan konsumen, ulasan negatif yang disampaikan secara jujur dan berdasarkan fakta merupakan bagian dari hak

konsumen untuk memberikan masukan terhadap produk atau layanan yang telah mereka gunakan. Akan tetapi, ada kejadian di mana pelaku usaha mencantumkan ketentuan atau klausula baku dalam jual beli yang melarang konsumen memberikan ulasan negatif sebagai syarat untuk memperoleh garansi. Klausula semacam ini melanggar pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, yang melarang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen (Suwandono et al., 2024).

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga memiliki peran penting dalam mengatur konsekuensi hukum bagi individu yang menyebarkan konten negatif di dunia maya. Regulasi ini menegaskan bahwa tindakan seperti penghinaan atau pencemaran nama baik yang dilakukan melalui media elektronik, termasuk media sosial, situs web, atau *Platform* digital lainnya berpotensi dikenakan sanksi hukum sebagaimana diatur dalam pasal 27A Undang-Undang ITE. Pasal ini menegaskan bahwa setiap orang yang dengan sengaja menuduhkan suatu hal kepada orang lain dengan maksud agar tuduhan tersebut diketahui oleh umum dapat dikenakan sanksi pidana (Budiman & Iwan, 2023).

Keberadaan berbagai aturan hukum diharapkan dapat membuat Masyarakat lebih bijak dan berhati-hati dalam memberikan ulasan, serta memahami potensi konsekuensi hukum dari setiap pernyataan yang mereka sampaikan. Regulasi seperti KUHP, KUHPerdara, dan UU ITE disusun untuk menyeimbangkan kebebasan berpendapat dengan

perlindungan individu maupun pelaku usaha. Penerapan hukum terhadap ulasan negatif yang melanggar aturan merupakan langkah penting dalam menjaga keadilan sosial serta mendorong penggunaan media digital yang lebih bertanggung jawab.