
Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi *E-Commerce* Jual Beli Burung Kicauan di Surakarta

Vanessa Maharani Wahyuputri¹, Asianto Nugroho², Sapto Hermawan³

¹²³Universitas Sebelas Maret; Indonesia

correspondence e-mail

Submitted:

Revised: 2024/12/01;

Accepted: 2024/12/11; Published: 2025/02/27

Abstract

The online buying and selling of songbirds in Surakarta has grown significantly with the rise of e-commerce, offering convenience, efficiency, and broader market access. Consumers can easily browse and purchase birds through various online platforms without geographical limitations. However, this type of transaction also presents several risks, including fraud, uncertainty about the bird's quality, and potential issues during shipping, such as injury or death. Legal protection for consumers engaging in online transactions is regulated under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK) and Law No. 11 of 2008, amended by Law No. 19 of 2016, on Electronic Information and Transactions (UU ITE). These regulations outline the rights and obligations of both business actors and consumers to ensure fair and secure transactions. Despite the benefits of online transactions, challenges such as lack of transparency, unreliable sellers, and logistical issues remain prevalent. Consumers are advised to conduct transactions with reputable sellers, such as members of bird enthusiasts' communities, to reduce the risk of fraud. Additionally, in cases of consumer losses, dispute resolution mechanisms are available through e-commerce complaint services or institutions such as the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), Consumer Protection Organizations (LPKSM), and the Indonesian Consumers Foundation (YLKI). As online commerce continues to evolve, strengthening consumer protection mechanisms is essential to creating a more secure and reliable marketplace for songbird enthusiasts.

Keywords

Consumer protection; e-commerce, law protection, online transactions, songbird trade



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi telah mendorong ekspansi transaksi barang dan jasa, melintasi batas wilayah suatu negara.¹ Hal ini memberikan manfaat signifikan bagi konsumen, yang kini dapat dengan mudah memperoleh barang atau jasa sesuai dengan preferensi dan kemampuan mereka. Internet telah menjadi pendorong utama dalam

¹ Siti Rosmayati, "Tantangan Hukum Dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-Commerce," *Koalisi: Cooperative Journal* 3, no. 1 (2023): 9–24; Muhammad Fitri Rahmadana, *Ekonomi Digital* (Nilacakra, 2021).

pertumbuhan ekonomi digital (*digital economy*), terutama melalui perdagangan elektronik atau *e-commerce*, yang memungkinkan konsumen untuk bertransaksi dengan lebih fleksibel dan efisien.

E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik, yang secara umum terbagi dalam dua segmen utama, yaitu *business-to-business (B2B)* dan *business-to-consumer (B2C)*.² Dalam model B2C, konsumen dapat dengan mudah melakukan pembayaran secara daring tanpa perlu bertemu langsung dengan penjual. Namun, kemudahan ini juga membawa berbagai tantangan, terutama terkait dengan perlindungan konsumen.

Salah satu sektor yang memanfaatkan *e-commerce* adalah perdagangan hewan peliharaan, termasuk burung kicauan. Penjual memanfaatkan platform digital untuk mengiklankan hewan dengan mengunggah foto serta deskripsi produk secara daring (Kristiyanti, 2008; Siregar et al., 2024). Dalam praktiknya, transaksi ini menghadirkan risiko bagi konsumen, seperti ketidaksesuaian antara hewan yang diterima dengan yang diiklankan, kematian hewan selama pengiriman, serta potensi penipuan. Beberapa kasus juga menunjukkan bahwa hewan dapat mengalami stres atau melarikan diri selama transportasi, yang semakin meningkatkan kerugian bagi konsumen.

Dari sudut pandang hukum, terdapat beberapa permasalahan utama dalam transaksi *e-commerce*, antara lain: (1) waktu terjadinya kesepakatan antara penjual dan pembeli dalam transaksi daring; (2) ketidakjelasan hukum terkait pembuktian dan pilihan hukum dalam penyelesaian sengketa; serta (3) validitas tanda tangan digital dan data elektronik sebagai alat bukti (Wulandari, 2018). Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen sering kali diwajibkan untuk melakukan pembayaran terlebih dahulu (*advance payment*) sebelum menerima barang, yang meningkatkan potensi risiko hukum dan finansial bagi mereka. Ketentuan Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mendefinisikan transaksi elektronik sebagai perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya.³ Namun, belum ada regulasi yang secara spesifik mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*

² Muhammad Yusuf and Noor Ifada, *E-Commerce: Konsep Dan Teknologi* (Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2022); Yosua Oliver Siallagan, Naiksin Fandier Saragih, and Jhoni Maslan Hutapea, "Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Toko Roti Ganda Berbasis Web," *Methodika: Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 6, no. 1 (2020): 6–13; Hadion Wijoyo et al., "Digitalisasi Umkm" (Penerbit Insan Cendikia Mandiri, 2020).

³ Niru Anita Sinaga and Muhammad Ferdian, "Pelanggaran Hak Merek Yang Dilakukan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce)," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 2 (2020); Verlin Ferdina, "Penegakkan Hukum Terhadap Pelecehan Seksual Melalui Teknologi Informasi (Cyber) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Panorama Hukum* 4, no. 2 (2019): 89–101.

hewan peliharaan.

Meskipun *e-commerce* menawarkan efisiensi dan kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha, masih terdapat tantangan dalam menjamin keamanan dan kepercayaan dalam transaksi daring. Pelaku usaha wajib memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan deskripsi yang diberikan dan menjamin keselamatan hewan selama pengiriman. Ketidakpatuhan terhadap prinsip ini dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan konsumen dan menghambat perkembangan industri *e-commerce*. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum yang kuat guna memastikan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli hewan peliharaan melalui *e-commerce*.

Di Surakarta, jual beli burung kicauan secara daring semakin diminati oleh komunitas, seperti Kicau Mania Solo Raya (KMSR) dan Sertu Mania Solo (SMS). Namun, perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi ini masih menjadi persoalan yang memerlukan kajian lebih mendalam. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, terdapat dua pendekatan utama, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dengan memberikan edukasi kepada konsumen dan menetapkan regulasi yang jelas. Sementara itu, perlindungan hukum represif dilakukan melalui penyelesaian sengketa baik melalui jalur peradilan maupun non-peradilan.

Beberapa regulasi yang menjadi dasar hukum perlindungan konsumen dalam transaksi daring di Indonesia meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE),⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK),⁵ serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).⁶ Namun, implementasi regulasi ini masih menghadapi berbagai tantangan dalam menyesuaikan diri dengan dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli hewan

⁴ Muhammad Junaidi, Kadi Sukarna, and Bambang Sadono, "Pemahaman Tindak Pidana Transaksi Elektronik Dalam Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Budimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2, no. 2 (2020).

⁵ Gomgom T P Siregar and Muhammad Ridwan Lubis, "Sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Lingkungan Universitas Darma Agung," *Pkm Maju Uda* 1, no. 3 (2021): 100–106; Herman Daud Panggabean and Siti Malikhatus Badriyah, "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Biro Travel," *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 1 (2023): 714–20.

⁶ Eureka Inola Kadly, Sinta Dewi Rosadi, and Elisatris Gultom, "Keabsahan Blockchain-Smart Contract Dalam Transaksi Elektronik: Indonesia, Amerika Dan Singapura," *Jurnal Sains Sosio Humaniora* 5, no. 1 (2021): 199–212; Fathurrohman Siliwangi, "Jual Beli Non Fungible Token (NFT) Sebagai Aset Digital Dihubungkan Dengan Hak Cipta Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan," in *Bandung Conference Series: Law Studies*, vol. 2, 2022, 1334–40.

kicauan secara daring di Surakarta, penelitian ini akan mengangkat dua rumusan masalah utama, yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online hewan peliharaan jenis burung kicauan di Surakarta dan apa saja kelebihan dan kekurangan dalam transaksi jual beli online hewan peliharaan jenis burung kicauan di Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas perlindungan hukum yang ada serta mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam penyempurnaan regulasi di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, yang diawali dengan analisis data sekunder dan dilanjutkan dengan penelitian data primer di lapangan atau terhadap masyarakat. Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta pemaparan mengenai objek penelitian secara sistematis guna memperjelas hipotesis serta memperkuat teori-teori yang telah ada atau menyusun teori baru.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang bertujuan untuk mengkaji implementasi perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pendekatan ini memungkinkan analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta implementasinya dalam konteks perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce.

Dalam menganalisis bahan hukum, penelitian ini menggunakan teknik analisis deduktif dengan metode silogisme. Sebagaimana yang diajarkan oleh Aristoteles, metode deduksi diawali dengan pengajuan premis mayor, diikuti oleh premis minor, yang kemudian menghasilkan kesimpulan logis (Marzuki, 2014). Selain itu, dalam menarik kesimpulan, penelitian ini menerapkan metode interpretasi gramatikal, yaitu menafsirkan ketentuan hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan berdasarkan aspek kebahasaan untuk memperoleh pemahaman yang lebih akurat mengenai norma hukum yang berlaku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Online Hewan Peliharaan Jenis Burung Kicauan di Surakarta

Konsumen dalam transaksi e-commerce memiliki risiko yang lebih besar dibandingkan dengan pelaku usaha. Hak-hak konsumen dalam e-commerce lebih rentan untuk dilanggar, sehingga meskipun transaksi ini memberikan kemudahan, juga terdapat dampak negatif berupa

potensi kerugian akibat tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, perlindungan hukum menjadi aspek penting bagi konsumen pengguna e-commerce.

E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang melibatkan konsumen, produsen, dan pelaku usaha dengan memanfaatkan jaringan internet. Transaksi ini dapat dilakukan melalui berbagai platform seperti email, media sosial, serta marketplace, dan di Indonesia tidak terdapat larangan terkait praktik ini (Aditya & Rusdianto, 2023). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 mengatur bahwa penggunaan media elektronik untuk transaksi perdagangan bergantung pada kebebasan dan kesepakatan para pihak yang terlibat. Pasal 19 Undang-Undang ITE menyatakan bahwa "para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib menggunakan media elektronik yang telah disepakati."

Dalam transaksi *e-commerce* burung kicauan, prosesnya menjadi lebih praktis karena pembeli dapat mengakses informasi produk melalui aplikasi internet tanpa perlu melihat barang secara langsung. Konsumen hanya perlu mengandalkan deskripsi produk, gambar, foto, dan video yang tersedia, sehingga menghemat waktu dan biaya. Barang yang dibeli akan dikirim langsung ke alamat pembeli melalui jasa pengiriman.

Transaksi *e-commerce* terjadi ketika terdapat dua pihak, di mana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu kepada pihak lain. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam transaksi ini, diperlukan pemahaman yang jelas atas kesepakatan yang dibuat. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks masyarakat Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Raharjo (2009) menegaskan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi individu dengan memberikan jaminan tindakan yang sesuai dengan hukum.⁷ Perlindungan konsumen mencakup prinsip dan kaidah hukum yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam berbagai sengketa dengan penyedia produk atau jasa (Nasution, 2018).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen." Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan perlindungan hukum bagi konsumen. Namun, UUPK juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha untuk menjamin keseimbangan

⁷ Bobi Aswandi and Kholis Roisah, "Negara Hukum Dan Demokrasi Pancasila Dalam Kaitannya Dengan Hak Asasi Manusia (HAM)," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 1 (2019): 128–45.

dalam perdagangan. Dalam UUPK Pasal 8 Ayat (1) Huruf f, pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan informasi yang dicantumkan dalam label, etiket, atau iklan. Pasal ini bertujuan untuk memastikan bahwa transaksi jual-beli online tetap aman bagi konsumen.

UUPK Pasal 4 Huruf h juga menyatakan bahwa jika konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan ketentuan atau mengalami kerusakan, mereka berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari pelaku usaha. Ketentuan ini diperkuat dalam Pasal 7 Huruf g UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau iklan. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 Ayat (1) UUPK, dengan ancaman pidana maksimal lima tahun atau denda hingga 2 miliar RUPIAH.

Transaksi jual-beli online tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Kontrak elektronik sebagaimana diatur dalam Pasal 48 Ayat (3) PP PSTE harus mencakup identitas para pihak, objek dan spesifikasi produk, persyaratan transaksi elektronik, harga, prosedur pembatalan, ketentuan pengembalian barang jika terjadi cacat tersembunyi, serta pilihan hukum penyelesaian sengketa.

Pasal 49 Ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menyediakan informasi yang jujur, jelas, dan benar mengenai syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian atau mengalami cacat tersembunyi, Pasal 49 Ayat (3) PP PSTE mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan batas waktu pengembalian barang. Jika pelaku usaha tetap lalai dalam memenuhi kewajibannya, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata dengan dasar wanprestasi. Menurut Subekti dalam Hertanto & Djajaputra (2024), wanprestasi adalah kelalaian dalam memenuhi kewajiban yang dapat berupa: (1) tidak melakukan apa yang telah disanggupi, (2) melakukan kewajiban tetapi tidak sesuai dengan perjanjian, (3) melaksanakan kewajiban dengan keterlambatan, atau (4) melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian.

Kasus nyata pelanggaran hak konsumen dalam transaksi e-commerce burung kicauan terjadi pada Andro, anggota komunitas Kicau Mania Solo Raya. Andro membeli sepasang burung *lovebird* seharga Rp1.500.000,00 melalui *Facebook* setelah menerima tawaran dari seseorang yang

tidak dikenal. Burung yang ditawarkan berjenis *Agapornis fischeri* dengan warna hijau, leher kuning, kepala merah-oranye, serta memiliki suara kicauan yang merdu. Setelah transaksi selesai dan burung dikirim, Andro menemukan bahwa burung yang diterimanya berbeda jenis, yaitu *Agapornis lilianae*, yang memiliki tubuh lebih kecil dan warna yang tidak sesuai dengan deskripsi awal. Ketika Andro mencoba menghubungi penjual untuk mengembalikan atau menukar burung tersebut, penjual justru memblokir akun *Facebook*-nya, sehingga tidak ada solusi yang dapat ditempuh.

Kasus seperti ini menunjukkan pentingnya penerapan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Oleh karena itu, komunitas Kicau Mania Solo Raya turut berperan dalam meningkatkan perlindungan konsumen dengan menyelenggarakan kompetisi kicauan burung secara berkala. Burung yang memenangkan kompetisi biasanya memiliki sertifikat sebagai bukti kualitas, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pembeli dalam transaksi online. Dengan demikian, kehadiran kompetisi burung kicauan tidak hanya berfungsi sebagai ajang prestasi, tetapi juga sebagai upaya perlindungan bagi konsumen agar mereka mendapatkan burung yang berkualitas sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual.

Dalam konteks perlindungan hukum, baik UUPK maupun UU ITE telah mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik. Namun, efektivitas perlindungan ini sangat bergantung pada implementasi regulasi serta kesadaran hukum dari para pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan pengawasan terhadap transaksi *e-commerce* menjadi langkah penting untuk mengurangi potensi pelanggaran dan memastikan transaksi yang lebih aman dan terpercaya bagi konsumen di Indonesia.

Kasus yang dialami oleh Andro, seorang pecinta burung kicau, menunjukkan bagaimana transaksi jual-beli online rentan terhadap penipuan. Dalam kasus ini, Andro mengalami kerugian akibat penjual yang tidak bertanggung jawab, yang mengirimkan burung dengan spesifikasi berbeda dari yang telah dijanjikan. Kejadian ini mencerminkan lemahnya perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, khususnya dalam sektor perdagangan hewan peliharaan. Karena dalam transaksi jual-beli online calon pembeli hanya dapat melihat barang setelah pembayaran dan pengiriman dilakukan, penjual dapat dengan mudah melakukan kecurangan dengan mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau bahkan melakukan penipuan secara langsung. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang kuat menjadi sangat penting dalam memastikan hak-hak konsumen tetap terlindungi.

Tinjauan Kasus dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Faktor keamanan dan perlindungan dalam e-commerce memiliki dampak signifikan terhadap konsumen. Kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi online sangat bergantung pada adanya jaminan keamanan dan perlindungan hukum yang memadai. Jika aspek ini diabaikan, maka akan muncul ketidakpastian yang dapat merugikan konsumen dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap sistem e-commerce.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur hak-hak konsumen yang harus dihormati oleh pelaku usaha. Dalam Pasal 4 UUPK, disebutkan bahwa konsumen memiliki hak-hak berikut:

1. Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terhadap barang atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara adil;
6. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk dilayani atau diperlakukan secara benar dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan ganti rugi, kompensasi, atau penggantian terhadap barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau harapan; dan
9. Hak lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan terkait.

Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, antara lain:

1. Beritikad baik dalam menjalankan usaha;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa;
3. Memperlakukan konsumen secara benar, adil, dan tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang atau jasa sesuai dengan standar yang berlaku.

Dalam kasus yang dialami Andro, penjual telah melanggar ketentuan dalam Pasal 8 UUPK yang melarang pelaku usaha memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan jaminan yang tertera dalam promosi atau penawaran produk. Pelaku usaha juga telah mengabaikan hak

konsumen sebagaimana dijamin dalam Pasal 4 UUPK, yang memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh barang sesuai dengan jaminan dan informasi yang diberikan sebelumnya.

Berdasarkan ketentuan tersebut, penjual yang tidak memenuhi kewajibannya dalam transaksi online dapat dikenakan sanksi sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8 dapat dikenakan pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak 2 miliar rupiah. Oleh karena itu, dalam transaksi e-commerce, penting bagi konsumen untuk memahami hak-haknya serta bagi pelaku usaha untuk mematuhi regulasi yang ada guna menciptakan ekosistem perdagangan yang aman dan adil bagi semua pihak.

Langkah-langkah Hukum Bagi Konsumen yang Dirugikan

Dalam transaksi jual beli online, sering kali konsumen merasa dirugikan akibat tindakan pelaku usaha yang melakukan penipuan. Kasus yang sering terjadi adalah ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau kesepakatan awal. Contohnya, seorang konsumen membeli burung lovebird secara online, namun burung yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Ketika mencoba menghubungi penjual, akun konsumen telah diblokir, sehingga tidak ada jalur komunikasi untuk penyelesaian masalah.

Menurut Andro, seorang pecinta burung kicau, metode pembayaran yang aman dalam jual beli burung kicau secara online adalah dengan sistem pembayaran setelah barang diterima oleh pembeli. Hal ini untuk menghindari terjadinya penipuan dan wanprestasi.

Penyelesaian permasalahan dalam transaksi online sangat penting untuk memberikan keadilan bagi pihak yang dirugikan serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap e-commerce. Sistem penyelesaian sengketa yang efektif dapat menciptakan ekosistem transaksi online yang lebih sehat dan menguntungkan semua pihak. Dalam *e-commerce* global, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui forum seperti *Online Dispute Resolution (ODR)*, yang merupakan metode efisien untuk menyelesaikan konflik tanpa harus melalui proses hukum yang panjang. Beberapa manfaat ODR bagi konsumen dan pelaku usaha adalah: Penghematan waktu dan biaya karena tidak perlu hadir dalam persidangan secara fisik, Biaya penyelesaian sengketa lebih rendah dibandingkan metode tradisional, Pihak yang terlibat lebih percaya diri dalam menangani sengketa secara online, dan Menghindari interaksi langsung yang dapat menimbulkan intimidasi. Salah satu bentuk ODR adalah arbitrase online, di mana semua proses penyelesaian sengketa, mulai dari pendaftaran perkara hingga pemberitahuan putusan, dilakukan secara elektronik.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Namun, regulasi ini masih kurang spesifik dalam mengatur transaksi jual beli online. Pasal 28 ayat (1) UU ITE melarang penyebaran berita bohong yang merugikan konsumen, dengan ancaman pidana penjara hingga 6 tahun dan denda hingga Rp1 miliar (Pasal 45a ayat (1) UU ITE). Selain itu, Pasal 19 UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun, masih terdapat kendala dalam perlindungan konsumen, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang hak-hak konsumen dan belum optimalnya peran lembaga seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Kelebihan dan Kekurangan dalam Transaksi Jual Beli Online Hewan Peliharaan Jenis Burung Kicauan di Surakarta

Eksistensi *e-commerce* memberikan banyak manfaat bagi konsumen, seperti menghemat waktu dan mendapatkan harga yang lebih murah. Keberadaan *e-commerce* menciptakan kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan dalam transaksi online. Media internet digunakan sebagai alat komunikasi dalam bisnis yang berperan dalam efektivitas dan efisiensi. Hal ini memberikan keuntungan bagi pelaku usaha dan konsumen dalam menentukan barang atau jasa sesuai kebutuhan mereka.

Dalam dunia burung kicauan, Lomba Burung Berkicau dengan tema Solo Kota Budaya Cup 2022 menjadi ajang bergengsi dengan penilaian yang ketat, sehingga burung pemenang dapat memiliki nilai jual yang tinggi di mata kolektor. Jenis burung yang dilombakan dengan harga paling mahal adalah murai batu, dengan biaya pendaftaran hingga Rp 5.000.000,00 per peserta. Selama perlombaan, burung yang berhasil menang bisa terjual dengan harga hingga 1,2 miliar rupiah. Burung yang semakin unik, menarik, dan sehat akan memiliki harga yang lebih tinggi. Setelah mengikuti lomba, burung pemenang akan meningkat harganya dan dapat dipromosikan melalui online advertising atau *e-commerce*. Bentuk perlindungan bagi konsumen dalam transaksi jual-beli burung kicauan secara online dilakukan dengan metode pembayaran setelah barang tiba di lokasi tujuan sebagai jaminan dalam kontrak jual beli daring untuk mencegah penipuan dan wanprestasi.

Kicau mania di Indonesia, khususnya di Solo Raya, kini memiliki opsi untuk melakukan transaksi burung kicauan secara online. Dengan tren gaya hidup yang semakin digital, berbagai kemudahan dalam mengakses aplikasi seperti Instagram, Facebook, dan platform e-commerce memungkinkan transaksi pembayaran dilakukan secara online. Seluruh proses ini dapat dilakukan dari rumah dengan lebih cepat, praktis, dan hemat tenaga. Barang yang dibeli pun dapat langsung diantar ke rumah konsumen.

Pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus pergi ke lokasi tertentu. Mereka dapat mengakses informasi dan mengecek ketersediaan burung melalui platform seperti Facebook dan Shopee, lalu menghubungi penjual untuk memastikan burung yang dijual sesuai dengan kebutuhan mereka. Transaksi online juga menawarkan variasi dan pilihan hewan yang lebih banyak dibandingkan dengan cara konvensional, karena penjual berasal dari berbagai wilayah. Hal ini menguntungkan pembeli dengan memberikan banyak opsi, sementara penjual bisa memenuhi permintaan tanpa terbatas wilayah. Selain itu, berbagai penawaran harga yang dapat diakses memungkinkan pembeli memilih sesuai dengan kemampuan finansial mereka.

Metode pembayaran dalam transaksi jual beli online biasanya menggunakan sistem non-tunai, yang memungkinkan pembayaran dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui transfer bank atau dompet digital. Hal ini memberikan keuntungan bagi pembeli karena transaksi menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Selain itu, fitur ulasan dalam platform jual beli online juga memungkinkan calon pembeli untuk mencari informasi terkait kredibilitas penjual berdasarkan ulasan pembeli sebelumnya. Dengan demikian, mereka dapat mempertimbangkan sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian.

Namun, transaksi jual beli online burung kicauan juga memiliki kekurangan, salah satunya adalah risiko penipuan dan kerugian. Konsumen dapat mengalami kerugian akibat tindakan pelaku bisnis yang memiliki niat buruk, kurang transparan, atau melakukan praktik yang tidak etis. Kesalahan sistem elektronik atau human error juga bisa menyebabkan kerugian bagi pembeli. Karena transaksi dilakukan secara online, pembeli tidak dapat melihat langsung kondisi burung yang dibeli, sehingga ada risiko burung yang dikirimkan tidak sesuai dengan kesepakatan. Oleh karena itu, risiko penipuan menjadi salah satu kelemahan utama dalam transaksi jual beli burung kicauan secara online di Surakarta.

Konsumen menghadapi risiko lebih besar dibandingkan pelaku usaha dalam e-commerce, sehingga hak mereka lebih mudah dilanggar. Masalah yang umum terjadi adalah barang yang

diterima tidak sesuai, pengiriman terlambat, atau burung mengalami kerusakan atau sakit saat tiba. Pelaku usaha yang tidak bermitra dengan organisasi penangkaran juga lebih rentan terhadap praktik penipuan, menyebabkan kurangnya perlindungan hukum bagi konsumen burung kicau di Indonesia, khususnya di Surakarta. Namun, jika transaksi dilakukan melalui komunitas pecinta burung seperti Kicau Mania Soloraya dan Sertu Mania Solo, potensi penipuan dapat diminimalisir karena komunitas ini terdiri dari anggota dengan kesamaan hobi, sehingga tercipta rasa saling menghargai dan menghormati.

Ketidakpastian kualitas produk juga menjadi salah satu kelemahan transaksi online. Pembeli hanya dapat mengandalkan deskripsi yang diberikan penjual tanpa dapat memastikan kebenarannya secara langsung. Hal ini bisa menimbulkan ketidaksesuaian antara ekspektasi pembeli dan kondisi nyata burung yang diterima. Selain itu, pengiriman burung kicauan juga memerlukan strategi khusus, baik untuk pengiriman dalam kota maupun luar kota. Jasa ekspedisi seperti JNE, TIKI, dan J&T sering digunakan untuk pengiriman jarak jauh, sementara untuk pengiriman dalam kota dapat memanfaatkan layanan seperti Go-Send atau kurir khusus. Biaya tambahan untuk jasa pengiriman ini menjadi beban tambahan bagi pembeli.

Kerugian juga dapat dialami oleh komunitas pecinta burung kicauan seperti Kicau Mania Indonesia, Kicau Mania Solo Raya (KMSR), Sedulur Kicau Mania Surakarta, dan Pecinta Burung Kicau Surakarta akibat ketidaksesuaian fisik burung yang diterima, burung sakit atau mati saat pengiriman, serta kasus burung yang kabur selama perjalanan. Oleh karena itu, prinsip utama dalam transaksi jual beli online adalah kepercayaan. Konsumen harus lebih selektif dalam memilih penjual dan mempertimbangkan aspek keamanan serta kehati-hatian sebelum melakukan transaksi.

an dilakukan secara *online* atau *digital*. Semua ini dapat dilakukan dari rumah, di mana saja, dengan cara yang lebih cepat, praktis, hemat tenaga, dan barang pun diantar hingga ke rumah konsumen.

Para pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus pergi ke lokasi tertentu. Pembeli dapat mengakses informasi dan mengecek ketersediaan hewan melalui platform seperti *Facebook* dan *Shopee*. Pembeli hanya perlu mengirim pesan untuk memastikan hewan yang dijual sesuai dengan kebutuhan mereka.

Proses ini juga menawarkan variasi hewan dan pilihan yang lebih banyak dibandingkan dengan cara konvensional karena penjual berasal dari berbagai wilayah. Hal ini menguntungkan

pembeli dengan banyak opsi dan penjual bisa memenuhi permintaan tanpa terbatas wilayah. Selain itu, ada berbagai penawaran harga yang dapat diakses oleh pembeli, sehingga mereka bisa memilih sesuai dengan kemampuan finansial.

Dengan adanya transaksi jual beli online juga memungkinkan penggunaan metode pembayaran non-tunai. Artinya, pembayaran dapat dilakukan melalui transfer yang tidak memerlukan tenaga lebih dari para pembeli untuk melakukannya. Transaksi jual beli online pada umumnya menggunakan metode pembayaran non tunai yang juga dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, sehingga hal ini tentu saja memberikan keuntungan bagi pembeli untuk melakukan transaksi dengan mudah, cepat, dan efisien.

Sementara itu, dari segi fitur transaksi transaksi jual beli online pada umumnya memiliki fitur ulasan yang dapat dilihat dan diakses oleh semua pengguna. Hal ini memungkinkan calon pembeli untuk terlebih dahulu mencari informasi terkait kredibilitas penjual yang akan dituju melalui ulasan yang biasanya diberikan oleh pembeli sebelumnya. Sehingga ulasan tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan sebelum memutuskan untuk melakukan pembelian.

Kekurangan pada transaksi jual-beli *online* hewan peliharaan jenis burung kicauan alah satunya adalah adanya risiko penipuan dan kerugian. Contohnya, kerugian yang dialami konsumen akibat tindakan pelaku bisnis dapat disebabkan oleh niat buruk, ketidaktransparanan, praktik yang tidak etis, kesalahan manusia, atau kesalahan yang berasal dari sistem elektronik sehingga banyak konsumen mengalami kerugian yang membuat mereka ragu untuk berbelanja secara *online*.

Hal ini dikarenakan pembeli melakukan pembelian dengan mekanisme *online*, sehingga tidak memungkinkan pembeli untuk melihat secara langsung hewan yang akan dibeli. Hal ini dapat menciptakan risiko penipuan karena penjual bisa saja berbuat tidak baik dengan mengirimkan pesanan kepada pembeli yang tidak sesuai dengan sebagaimana yang telah disepakati bersama. Oleh karena itu, risiko penipuan menjadi salah satu kekurangan dalam transaksi jual-beli *online* hewan peliharaan jenis burung kicauan di Surakarta.

Konsumen menghadapi risiko lebih besar dibandingkan pelaku usaha dalam *e-commerce*, sehingga hak mereka lebih mudah dilanggar. Masalah yang terjadi dalam transaksi *online* yaitu barang yang datang tidak sesuai, pengiriman yang terlambat, atau barang yang rusak. Pelaku usaha yang tidak bermitra dengan organisasi penangkaran rentan terhadap penipuan,

menyebabkan kurangnya perlindungan hukum bagi konsumen burung kicau di Indonesia, khususnya Surakarta.

Namun, jika transaksi dilakukan melalui organisasi yang beranggotakan pecinta kicau burung seperti Kicau Mania Soloraya dan Sertu Mania Solo akan menjadi pilihan yang lebih aman untuk melakukan pembelian. Hal ini dikarenakan dalam komunitas tersebut terdiri dari anggota yang memiliki kesamaan hobi, sehingga muncul rasa saling menghargai dan menghormati. Oleh karena itu, potensi penipuan dapat diminimalisir.

Selain itu, mekanisme transaksi jual-beli *online* dapat menciptakan ketidakpastian kualitas produk karena hanya memberikan keterangan atau kualifikasi kualitas suatu produk dalam hal ini hewan secara *online*. Artinya, pembeli tidak dapat menjamin apakah klaim yang dituliskan oleh penjual dalam keterangan tersebut ditulis dengan sebenar-benarnya atau tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, ketidakpastian kualitas produk menjadi salah satu kekurangan dalam transaksi jual-beli *online* hewan peliharaan jenis burung kicauan di Surakarta.

Sementara itu, dalam transaksi jual-beli *online* juga memungkinkan peluang adanya pengiriman dengan bantuan ekspedisi pengiriman. Pengiriman yang dimaksud merujuk pada strategi dalam pengiriman burung kicau melalui layanan paket seperti JNE, TIKI, J&T dan lain-lain. Untuk pengiriman yang masih berada pada jangkauan dalam kota dilakukan dengan bantuan *Go-send*, *Gojek*, dan *Grab* atau bantuan kurir, sedangkan pengiriman yang berada pada jangkauan luar kota dilakukan dengan bantuan JNE dan kargo hewan. Oleh karena itu, dalam hal ini memungkinkan adanya biaya tambahan yang dibebankan kepada pembeli sebagai jasa pengantaran atau layanan dari pengiriman ekspedisi tersebut.

Kerugian pihak Kicau Mania Indonesia, Kicau Mania Solo Raya (KMSR), Sedulur Kicau Mania Surakarta, Pecinta Burung Kicau Surakarta dalam transaksi jual-beli burung *online* sering terjadi karena ketidaksesuaian fisik hewan yang dikirim, hewan sakit atau mati saat pengiriman, dan hewan kabur selama pengiriman. Oleh karena itu, prinsip utama transaksi *online* di Indonesia adalah kepercayaan. Konsumen harus selektif dalam memilih penjual *online* karena transaksi dilakukan tanpa tatap muka. Aspek keamanan dan kehati-hatian dalam transaksi perlu dipertimbangkan sebelum melakukan jual-beli *online*.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual-beli burung kicauan secara online di Surakarta telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Kedua regulasi ini mengatur hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen guna menciptakan transaksi yang lebih aman. Mengingat transaksi dilakukan secara daring tanpa tatap muka langsung, faktor kehati-hatian dan ketelitian sangat diperlukan. Konsumen disarankan untuk bertransaksi dengan penjual yang memiliki reputasi baik, seperti melalui komunitas kicau mania di Surakarta, guna menghindari risiko penipuan dan wanprestasi. Jika mengalami kerugian, konsumen dapat memanfaatkan layanan bantuan yang tersedia di platform e-commerce atau mengajukan pengaduan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), atau Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Transaksi jual-beli burung kicauan secara online memiliki kelebihan dan kekurangan. Dari sisi kelebihan, transaksi ini menawarkan kemudahan, efisiensi waktu, serta akses yang luas tanpa terbatas oleh lokasi geografis. Konsumen dapat memperoleh informasi mengenai burung yang dijual melalui foto, video, dan deskripsi yang disediakan oleh penjual. Namun, kelemahannya adalah adanya risiko penipuan, ketidaktransparanan kondisi burung, serta keterbatasan konsumen dalam mengecek kesehatan dan kualitas burung secara langsung. Selain itu, pengiriman burung yang tidak sesuai prosedur dapat menyebabkan stres, cedera, atau bahkan kematian burung dalam perjalanan. Oleh karena itu, baik konsumen maupun pelaku usaha harus berhati-hati dalam setiap tahap transaksi, memastikan keamanan dan kejelasan informasi sebelum melakukan jual-beli secara online. Meskipun e-commerce memberikan kemudahan, perlindungan konsumen dalam transaksi ini masih perlu diperkuat agar dapat berjalan secara lebih maksimal dan terpercaya

REFERENSI

- Aswandi, Bobi, and Kholis Roisah. "Negara Hukum Dan Demokrasi Pancasila Dalam Kaitannya Dengan Hak Asasi Manusia (HAM)." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1, no. 1 (2019): 128–45.
- Ferdina, Verlin. "Penegakkan Hukum Terhadap Pelecehan Seksual Melalui Teknologi Informasi (Cyber) Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Panorama Hukum* 4, no. 2 (2019): 89–101.
- Junaidi, Muhammad, Kadi Sukarna, and Bambang Sadono. "Pemahaman Tindak Pidana Transaksi Elektronik Dalam Undang-Undang No 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Budimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 2, no. 2 (2020).
- Kadly, Eureka Inola, Sinta Dewi Rosadi, and Elisatris Gultom. "Keabsahan Blockchain-Smart Contract

- Dalam Transaksi Elektronik: Indonesia, Amerika Dan Singapura.” *Jurnal Sains Sosio Humaniora* 5, no. 1 (2021): 199–212.
- Panggabean, Herman Daud, and Siti Malikhatun Badriyah. “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Biro Travel.” *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 1 (2023): 714–20.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. *Ekonomi Digital*. Nilacakra, 2021.
- Rosmayati, Siti. “Tantangan Hukum Dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-Commerce.” *Koalisi: Cooperative Journal* 3, no. 1 (2023): 9–24.
- Siallagan, Yosua Oliver, Naiksin Fandier Saragih, and Jhoni Maslan Hutapea. “Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Toko Roti Ganda Berbasis Web.” *Methodika: Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 6, no. 1 (2020): 6–13.
- Siliwangi, Fathurrohman. “Jual Beli Non Fungible Token (NFT) Sebagai Aset Digital Dihubungkan Dengan Hak Cipta Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan.” In *Bandung Conference Series: Law Studies*, 2:1334–40, 2022.
- Sinaga, Niru Anita, and Muhammad Ferdian. “Pelanggaran Hak Merek Yang Dilakukan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Transaksi Elektronik (E-Commerce).” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 2 (2020).
- Siregar, Gomgom T P, and Muhammad Ridwan Lubis. “Sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Lingkungan Universitas Darma Agung.” *Pkm Maju Uda* 1, no. 3 (2021): 100–106.
- Wijoyo, Hadion, Hamzah Vensuri, Musnaini Musnaini, Wisiyanti Widiyanti, Denok Sunarsi, Haudi Haudi, Dodi Prasada, Lili Setyawati, Kristianti Kristianti, and Asep Muhammad Lutfi. “Digitalisasi Umkm.” Penerbit Insan Cendikia Mandiri, 2020.
- Yusuf, Muhammad, and Noor Ifada. *E-Commerce: Konsep Dan Teknologi*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2022.