



PROSIDING
HASIL-HASIL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
DOSEN-DOSEN UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN

Tahun: 2021 ISBN: 978-623-7583-79-0

Homepage:
<https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/PPKMDU>



**PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR KOTA
BANJARMASIN TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN E-
COMMERCE**

Rahmatul Huda^{a*}, Umi Hani^a, Parman Komarudin^a
^a*Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan MAB*
^{*}*hoeda.errahmah@gmail.com / umihani.uniska@gmail.com /
Parman_komarudinFSI@yahoo.co.id*

Abstrak

Dalam transaksi secara elektronik (*e-commerce*) mungkin terjadi wanprestasi. Hal inilah yang dialami oleh kelompok masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin selama menjadi konsumen *e-commerce*. Diantaranya: mengirim barang namun tidak sesuai dengan apa yang disepakati, mengirim barang namun terlambat, yang nantinya menimbulkan akibat hukum tertentu. Berdasarkan kondisi tersebut, maka upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting untuk dilaksanakan. Berdasarkan analisis situasi di atas, maka diidentifikasi 2 (dua) permasalahan, yaitu: (1) Minimnya pengetahuan konsumen akan kesadaran hukum atas hak konsumen, dan (2) Kurangnya pengetahuan tentang upaya hukum apa yang akan dilakukan konsumen jika dirugikan dalam transaksi *e-commerce*. Metode pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat ini dilakukan dalam beberapa bagian, yaitu penyajian materi, tanya-jawab, dan evaluasi kegiatan berupa pre-test dan post-test yang digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat pemahaman peserta kegiatan. Target luaran yang ingin dicapai adalah publikasi ilmiah dalam Prosiding Pengabdian Kepada Masyarakat. Hasil kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman dan pemberdayaan peserta terkait tentang hukum perlindungan konsumen *e-commerce*, sehingga mereka lebih *aware* terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Konsumen, Perlindungan Hukum

ABSTRACT

In electronic transactions (e-commerce), default may occur. This is what is experienced by community groups in the East Banjarmasin District of Banjarmasin City as long as they are e-commerce consumers. Among them: sending goods but not in accordance with what was agreed upon, sending goods but too late, which later results in certain legal consequences. Based on these conditions, efforts to empower consumers are very important to be implemented. Based on the situation analysis above, 2 (two) problems were identified, namely: (1) Lack of consumer knowledge of legal awareness of consumer rights, and (2) Lack of knowledge about what legal remedies consumers will take if they are disadvantaged in e-commerce transactions. This method

of implementing community empowerment activities is carried out in several parts, namely presentation of material, question-and-answer, and evaluation of activities in the form of pre-test and post-test which are used as tools to measure the level of understanding of activity participants. The output target to be achieved is scientific publication in Community Service Proceedings. The result of this activity is to increase the understanding and empowerment of participants regarding the law of protection of e-commerce consumers, so that they are more aware of their rights as consumers.

Keywords: *E-Commerce, Consumer, Legal Protection*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi khususnya internet sangat berdampak bagi kehidupan manusia. Hal ini disebabkan berbagai sisi kehidupan masyarakat modern dilakukan dengan teknologi internet. Ketergantungan kehidupan masyarakat modern di era global saat ini identik dengan *global communication network* (Ambar Wariati dan Nani Irma Susanti, 2014). Bahkan penggunaan internet sudah masuk dalam ranah ekonomi dan bisnis. Sebagai salah satu media, maka transaksi melalui internet ini bisa berdampak positif dan bisa juga negatif, tergantung kepada subjek yang menggunakan media tersebut.

Istilah *e-commerce* adalah suatu proses berbisnis yang memakai teknologi elektronik yang menghubungkan antara perusahaan, konsumen, dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik, dan pertukaran/penjualan barang, servis, dan informasi secara elektronik (Munir Fuady, 2012). Secara umum *e-commerce* dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi

perdagangan/perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik.

Pada transaksi jual beli secara elektronik, sama halnya dengan transaksi jual beli biasa yang dilakukan di dunia nyata, dilakukan oleh para pihak yang terkait, walaupun dalam jual beli secara elektronik ini pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain, tetapi berhubungan melalui internet (Edmon Makarim, 2000). Dalam transaksi jual beli secara elektronik, pihak-pihak yang terkait antara lain: (1) Penjual atau merchant sebagai pelaku usaha; (2) Pembeli atau konsumen (3) Bank sebagai pihak penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual atau pelaku usaha/merchant. (4) Provider sebagai penyedia jasa layanan akses internet (Yudha Sri Wulandari, 2018).

Dalam transaksi secara elektronik (*e-commerce*) mungkin terjadi wanprestasi. Wanprestasi adalah suatu keadaan/situasi yang dapat dilakukan oleh salah satu pihak atau para pihak dalam suatu perikatan yaitu

secara umum dapat digambarkan bahwa isi perjanjian tersebut tidak dijalankan dengan baik dan tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dari awal. Wanprestasi dalam perjanjian jual beli secara online mempunyai banyak bentuk dan terkadang kita mengalaminya namun masih belum menyadari bahwa hal/kejadian tersebut dapat disebut suatu tindakan wanprestasi.

Hal inilah yang dialami oleh kelompok masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin selama menjadi konsumen *e-commerce*. Diantaranya: mengirim barang namun tidak sesuai dengan apa yang disepakati, mengirim barang namun terlambat, yang nantinya menimbulkan akibat hukum tertentu. Berdasarkan kondisi tersebut, maka upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting untuk dilaksanakan.

Data yang diperoleh dari Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan (KPw BI Kalsel) menunjukkan kenaikan signifikan jumlah nominal transaksi *e-commerce* di Kalimantan Selatan secara *year on year*, dari hanya sebesar 164 persen pada tahun 2017, mengalami lonjakan hingga 300 persen di tahun 2018. Data tersebut memberikan gambaran tentang tingginya transaksi *e-commerce* di berbagai wilayah Kalimantan

Selatan, khususnya di Ibu Kota Provinsi yaitu Banjarmasin.

Berdasarkan analisis situasi di atas, maka diidentifikasi 2 (dua) permasalahan utama untuk melaksanakan Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin Tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *E-Commerce*. Kedua kendala tersebut antara lain:

1. Kendala utama adalah minimnya pengetahuan konsumen akan kesadaran hukum atas hak konsumen.
2. Kendala yang kedua, kurangnya pengetahuan tentang upaya hukum apa yang akan dilakukan konsumen jika dirugikan dalam transaksi *e-commerce*.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan ini berupa sosialisasi, yang dilakukan dalam beberapa bagian, yaitu penyajian materi, tanya-jawab, dan evaluasi kegiatan. Adapun rangkaian kegiatan pemberdayaan masyarakat tersebut antara lain:

1. Penyajian Materi
Diawali dengan penjelasan tentang; 1) Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen, 2) Hak dan kewajiban konsumen, dan (3) Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce*.
2. Tanya Jawab

Peserta pemberdayaan masyarakat diberikan kesempatan untuk bertanya tentang sesuatu yang belum jelas, baik yang telah disampaikan dalam presentasi maupun hal-hal lain yang berkaitan dengan tema kegiatan. Peserta juga boleh menyampaikan kasus permasalahan terkait transaksi melalui *e-commerce* yang mereka ketahui maupun yang pernah mereka alami.

3. Evaluasi Kegiatan

Dalam rangka menilai hasil kegiatan, maka evaluasi yang dilakukan antara lain adalah dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari: 1) pre-test dan post-test tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang tema kegiatan dan 2) penilaian peserta terhadap pelaksanaan kegiatan yang berkaitan tentang kualitas pembicara, bahan materi, suasana dan prasarana kegiatan. Berdasarkan kuesioner pre-test dan post-test digunakan sebagai alat untuk mengukur tingkat pemahaman peserta pemberdayaan masyarakat.

KHALAYAK SASARAN

Pemberdayaan Masyarakat ini ditujukan kepada kelompok masyarakat yang pernah bertransaksi melalui *e-commerce* (konsumen *e-commerce*) di

Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Banjarmasin, jumlah penduduk di Kecamatan Banjarmasin Timur pada tahun 2020 berjumlah 127.190 jiwa. Adapun target peserta kegiatan berjumlah 10 orang, yaitu 0,008% dari jumlah populasi. Setelah mengikuti kegiatan ini, diharapkan para peserta pengabdian masyarakat ini meningkat keberdayaan dan keterampilannya, khususnya di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.

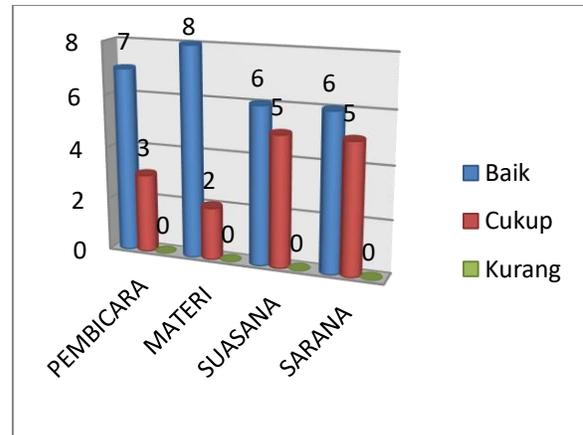
PELAKSANAAN KEGIATAN

Tahap Persiapan dilakukan dalam rapat yang dilakukan pada tanggal 30 Januari 2021. Pertemuan ini bertujuan untuk memastikan waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan pengabdian. Dalam rapat ini juga dimanfaatkan untuk mempersiapkan bahan *pre-test* dan *post-test* yang akan diberikan kepada peserta pengabdian. Adapun kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 23 Februari 2021 yang dimulai pada pukul 09.00 sampai dengan pukul 12.00 WITA menggunakan media *Zoom*, yang diikuti oleh 10 orang peserta.

Pada saat pelaksanaan kegiatan, penyajian materi dengan metode ceramah disampaikan beberapa materi antara lain

ruang lingkup hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, serta bentuk perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce*. Kemudian peserta diberikan kesempatan untuk bertanya tentang sesuatu yang belum jelas, baik yang telah disampaikan dalam presentasi maupun hal-hal lain yang berkaitan dengan materi yang disampaikan. Peserta juga boleh menyampaikan kasus permasalahan terkait sengketa konsumen dan perlindungan hukumnya yang mereka ketahui maupun yang pernah mereka alami.

Dalam rangka menilai hasil kegiatan, maka evaluasi yang dilakukan antara lain adalah dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari: 1) pre-test dan post-test dan 2) penilaian peserta terhadap pelaksanaan kegiatan yang berkaitan tentang kualitas pembicara, bahan materi, suasana dan prasarana kegiatan. Berdasarkan kuesioner pre-test dan post-test terlihat peningkatan pemberdayaan peserta sebanyak 70%. Adapun hasil penilaian peserta yang telah dikategorisasi terhadap kinerja kegiatan sebagai berikut:



Gambar Skor Penilaian Kegiatan

Berdasarkan hasil penilaian peserta atas kinerja kegiatan, maka dapat dikatakan bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara umum dinilai baik oleh seluruh peserta baik dari segi pembicara, materi, suasana maupun sarana dan prasarana.

Setelah dilakukan monitoring kembali kepada peserta terkait perkembangan pemahaman dan pemberdayaan mereka tentang hukum perlindungan konsumen *e-commerce*, yang dilaksanakan pada tanggal 22 Mei 2021. Menunjukkan bahwa para peserta lebih *aware* terhadap hak-hak mereka sebagai konsumen.

FOTO KEGIATAN



Suasana Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Melalui Zoom Meeting



Monitoring Evaluasi Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan laporan pengabdian kepada masyarakat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kegiatan ini telah meningkatkan pemahaman dan pemberdayaan peserta

terkait tentang hukum perlindungan konsumen *e-commerce*.

2. Kegiatan ini telah memberikan dampak kepada peserta dalam kegiatan transaksi mereka melalui *e-commerce*, sehingga mereka lebih *aware* terhadap hak-hak mereka, khususnya sebagai konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Fuady, Munir, 2012, *Pengantar Hukum Bisnis (Menata Bisnis modern Di Era Global)*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Makarim, Edmon, 2000, *Kompilasi Hukum Telematika*, Grafindo Persada, Jakarta.

Wariati, Ambar, dan Nani irma Susanti, 2014, *Commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, PRO-BANK, Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol.1. No.2.

Wulandari, Yudha Sri, 2018, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce, AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.2 No.2.

<https://banjarmasinkota.bps.go.id/indikator/12/8/1/jumlah-penduduk.html>
Diakses pada tanggal 10 Desember 2020.

<https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/LaporanProvinsiKalimantanSelatanNovember2020.pdf>
Diakses pada tanggal 10 Desember 2020.