



PENINGKATAN PENGETAHUAN SISWA SMA NEGERI 16 KOTA PEKANBARU MENGENAI HAK-HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Sandra Dewi¹, Ade Pratiwi Susanty², Andrew Shandy Utama³
^{1,2,3}Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia
Email: sandradewi@unilak.ac.id*

Article History:

Diajukan: 11 Mei 2026; Direvisi: 24 Juni 2026; Accepted: 10 Juli 2026

ABSTRAK

Permasalahan mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah minimnya pengetahuan siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah metode ceramah, dialog, dan diskusi dalam rangka memberikan penyuluhan hukum kepada siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru. Partisipasi mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah Wakil Kepala SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru yang berpartisipasi menyediakan waktu, tempat, dan fasilitas pendukung, serta menghadirkan siswa sebagai peserta kegiatan. Kegiatan dilaksanakan pada hari Jum'at, 22 Mei 2026 pukul 08.00 WIB bertempat di SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru dan dihadiri sebanyak 30 orang peserta. Kesimpulannya, kegiatan pengabdian kepada masyarakat telah berhasil dilaksanakan dan bermanfaat bagi para peserta. Sebelum kegiatan dilaksanakan, dari 30 orang peserta hanya 36,6% yang menjawab dengan benar materi yang akan disampaikan, sedangkan setelah kegiatan dilaksanakan 74,6% peserta telah memahami materi yang disampaikan.

Kata kunci: *Konsumen, Transaksi Elektronik, SMA Negeri 16*

ABSTRACT

The partner's problem in this community service activity was the lack of knowledge among students of SMA Negeri 16 Pekanbaru regarding consumer rights in electronic transactions under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The methods used in this community service activity were lectures, dialogue, and discussion to provide legal counseling to the students of SMA Negeri 16 Pekanbaru. The partner's participation was represented by the Vice Principal of SMA Negeri 16 Pekanbaru, who provided the time, place, and supporting facilities, and presented the students as participants. The activity was held on Friday, 22 May 2026 at 08.00 WIB at SMA Negeri 16 Pekanbaru and was attended by 30 participants. In conclusion, the community service activity was successfully carried out and beneficial for the participants. Before the activity, of the 30 participants only 36.6% answered the material correctly, whereas after the activity 74.6% of participants had understood the material presented.

Keywords: *Consumer, Electronic Transaction, SMA Negeri 16*

1. PENDAHULUAN

Perlindungan terhadap konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat (Ahmadi Miru, 2013). Harus ada keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila tidak ada perlindungan yang seimbang, maka konsumen berada pada posisi yang lemah karena pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya. Hal ini tentunya berpotensi merugikan konsumen (Janus Sidabalok, 2010).

Kerugian konsumen dapat terjadi akibat perbuatan wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam pelaksanaan perjanjian jual-beli, atau perbuatan melawan hukum dalam menjalankan kegiatan usaha. Dalam transaksi jual-beli, apabila konsumen tidak menerima produk sesuai dengan yang diperjanjikan, maka pelaku usaha dianggap telah melakukan wanprestasi. Selain itu, ada kemungkinan pelaku usaha melakukan kecurangan dengan mengurangi kualitas produk (Rosmawati, 2018).

Konsumen juga berpotensi dirugikan apabila produk yang diperjualbelikan tidak terdaftar pada instansi pemerintah. Perkembangan era globalisasi, terutama globalisasi perekonomian, menyebabkan berbagai produk dari negara lain dapat dengan bebas masuk ke Indonesia (Yusuf Shofie, 2008). Diresmikannya perdagangan bebas di Asia Tenggara melalui Masyarakat Ekonomi ASEAN memungkinkan produk dari negara-negara Asia Tenggara beredar bebas di Indonesia (Zainal Asikin, 2016).

Perdagangan bebas di satu sisi memberikan keuntungan bagi konsumen karena disuguhkan beraneka ragam produk dari berbagai negara. Di sisi lain, perdagangan bebas menjadikan konsumen sebagai objek bisnis karena prinsip pelaku usaha adalah mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan modal sekecil-kecilnya, sehingga berpotensi mengakibatkan beredarnya produk berkualitas buruk atau produk 'tiruan' (Huala Adolf, 2011). Oleh karena itu, diperlukan perlindungan dari negara terhadap masyarakat sebagai konsumen.

Dasar hukum yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan banyak manfaat bagi kehidupan manusia (Hamdan Husein Batubara, 2017), salah satunya adalah transaksi elektronik.

Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik (Abdul Halim Barkatullah, 2012). Transaksi secara elektronik memberikan manfaat nyata dengan menghadirkan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari (Resa Raditio, 2015).

Khalayak sasaran kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru. Dari observasi diketahui bahwa siswa SMA Negeri 16 banyak melakukan transaksi elektronik menggunakan aplikasi jual-beli online. Beberapa aplikasi jual-beli online yang sering digunakan yaitu:

1. GoFood
2. Shopee
3. Bukalapak
4. Tokopedia
5. Lazada.

Dari wawancara dengan Humas SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru diketahui bahwa ada beberapa siswa yang pernah tertipu saat membeli barang secara elektronik karena barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar dan keterangan pada aplikasi, sehingga merasa sangat dirugikan. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen di Indonesia yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan analisis situasi di atas, maka permasalahan mitra dalam pengabdian kepada masyarakat ini yaitu minimnya pengetahuan siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, penting untuk diberikan penyuluhan hukum kepada siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru mengenai hal tersebut.

2. METODE PENGABDIAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah menggunakan metode ceramah serta dialog dan diskusi dalam rangka memberikan penyuluhan hukum mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru. Metode pendekatan yang ditawarkan adalah melakukan observasi ke SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru guna menggali informasi mengenai kondisi siswa, kemudian melakukan wawancara dengan Humas SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru untuk mencari tahu permasalahan yang sering dihadapi siswa. Partisipasi mitra yaitu Kepala SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru yang berkontribusi menyediakan tempat beserta fasilitas penunjang dan menghadirkan siswa sebagai peserta kegiatan. Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan membagikan kuisioner sebelum dan sesudah kegiatan untuk mengukur tingkat pengetahuan siswa. Keberhasilan kegiatan diukur dari jawaban peserta pada kuisioner, jumlah peserta yang hadir, serta jumlah pertanyaan yang diajukan kepada pemateri.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan pada hari Jum'at, 22 Mei 2026 mulai pukul 08.00 WIB sampai 10.00 WIB bertempat di SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru dan dihadiri sebanyak 30 orang peserta. Pelaksanaan kegiatan berjalan lancar karena judul yang diangkat sesuai dengan permasalahan yang sering dihadapi siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disahkan pada tanggal 20 April 1999. Undang-undang ini mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen sebagai pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, serta barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.



Gambar 1. Pemaparan materi oleh Ade Pratiwi Susanty, S.H., M.H.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri; mengangkat harkat dan martabat konsumen; menghindarkan konsumen dari dampak negatif persaingan barang dan/atau jasa; meningkatkan pemberdayaan konsumen; menciptakan sistem perlindungan konsumen yang menjamin kepastian hukum dan keterbukaan informasi; menumbuhkan kesadaran pelaku usaha; serta meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.



Gambar 2. Pemaparan materi oleh Andrew Shandy Utama, S.H., M.H.

Perlindungan konsumen berkaitan erat dengan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa hak-hak konsumen yaitu:

1. Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkannya sesuai dengan harga dan kondisi yang dijanjikan.
3. Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.

6. Mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta penjelasan penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikan barang.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin kualitas barang dan/atau jasa berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa serta memberi jaminan/garansi.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.



Gambar 3. Para peserta kegiatan

Beberapa siswa menceritakan pernah tertipu saat membeli barang secara elektronik karena barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar dan keterangan pada aplikasi, sehingga merasa sangat dirugikan. Dalam rangka mengetahui tingkat pemahaman peserta terhadap materi, sebelum kegiatan dimulai tim pelaksana membagikan kuisisioner untuk langsung diisi peserta, dan kembali membagikan kuisisioner setelah kegiatan. Data kuisisioner dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Pengetahuan khalayak sasaran

No.	Daftar Pertanyaan Kuisisioner	Jawaban Sebelum Pelaksanaan		Jawaban Setelah Pelaksanaan	
		BENAR	SALAH	BENAR	SALAH
1	Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang? A. Perdagangan B. Perlindungan Pelaku Usaha C. Perlindungan Konsumen	10	20	27	3
2	Pelaku usaha yang merupakan transaksi elektronik adalah? A. Alfamart	15	15	25	5

No.	Daftar Pertanyaan Kuisisioner	Jawaban Sebelum Pelaksanaan		Jawaban Setelah Pelaksanaan	
		BENAR	SALAH	BENAR	SALAH
	B. GoJek C. Indomaret				
3	Berikut ini adalah kewajiban pelaku usaha, kecuali? A. Membaca petunjuk pemakaian B. Beritikad baik C. Menjamin kualitas	12	18	20	10
4	Berikut ini adalah hak-hak konsumen, kecuali? A. Informasi yang benar B. Pemulihan nama baik C. Keselamatan	13	17	25	5
5	Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dalam transaksi elektronik yaitu? A. Ganti rugi B. Pidana penjara C. Denda	5	25	15	15
Jumlah		55	95	112	38
Persentase		36,6%		74,6%	

Sumber: Kuisisioner Pengabdian kepada Masyarakat tahun 2026

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat dikatakan telah berhasil dan manfaatnya dirasakan langsung oleh para peserta, yaitu meningkatkan pengetahuan siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Hal ini terlihat dari jawaban peserta pada kuisisioner sebelum dan setelah kegiatan; sebelum kegiatan hanya 36,6% peserta yang menjawab dengan benar, sedangkan setelah kegiatan 74,6% peserta telah memahami materi yang disampaikan.

Kegiatan ini ditanggapi secara positif oleh para peserta, terlihat dari adanya pertanyaan dari salah seorang peserta bernama Putri, yaitu: “Kalau dalam aplikasi GoJek atau GoFood itu bagaimana hak konsumen yang seringkali merasa dirugikan?”



Gambar 4. Pertanyaan dari Putri

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk transaksi elektronik memberikan manfaat nyata dengan menyediakan berbagai kemudahan bagi masyarakat, salah satunya aplikasi GoJek. GoJek merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT Gojek Indonesia dengan menyediakan berbagai layanan melalui transaksi elektronik. Salah satu produk populernya

adalah GoRide, yaitu layanan transportasi penjemputan dan pengantaran orang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian; sejalan dengan itu, pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.



Gambar 5. Berfoto dengan para peserta

Kegiatan penyuluhan hukum ini merupakan salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh tim pelaksana dari Fakultas Hukum Universitas Lancang Kuning.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan. Permasalahan mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah minimnya pengetahuan siswa SMA Negeri 16 Kota Pekanbaru mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kegiatan dilaksanakan dengan metode ceramah, dialog, dan diskusi pada hari Jum'at, 22 Mei 2026 dan dihadiri 30 orang peserta. Kegiatan telah berhasil dilaksanakan dan bermanfaat bagi para peserta; sebelum kegiatan hanya 36,6% peserta yang menjawab dengan benar, sedangkan setelah kegiatan 74,6% peserta telah memahami materi yang disampaikan.

Saran. Pengabdian kepada masyarakat mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebaiknya dilaksanakan secara berkelanjutan di sekolah lain yang ada di Kota Pekanbaru.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru. (2013). *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Janus Sidabalok. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- M. Ali Mansyur. (2007). *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Genta Press.
- Rosmawati. (2018). *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Kencana.

- Soerjono Soekanto. (2013). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusuf Shofie. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Zainal Asikin. (2016). *Hukum Dagang*. Jakarta: Rajawali Pers.