

PENGUATAN LITERASI KONSUMEN DIGITAL BAGI SISWA DALAM MENGHADAPI RISIKO PENIPUAN PADA TRANSAKSI ONLINE

Anggi Lia Liswati^{1*}, Liviana Agitha Safira², Olivia Evelie Manihuruk³, Radhin Naufal Faris⁴,
Rani Apriani⁵

¹Ilmu Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang

²Ilmu Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang

³Ilmu Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang

⁴Ilmu Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang

⁵Ilmu Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang

¹e-mail anggialiswati15@gmail.com, ²e-mail. livianaagithaa@gmail.com, ³e-mail olivevelinemnhrk@gmail.com ⁴e-mail radhinnf@gmail.com , ⁵e-mail rani.apriani@fh.unsika.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola transaksi masyarakat, termasuk di kalangan siswa yang aktif melakukan pembelian melalui platform e-commerce. Namun, kemudahan tersebut tidak diimbangi dengan pemahaman yang memadai mengenai risiko penipuan, hak-hak konsumen, serta mekanisme perlindungan hukum dalam transaksi online. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman siswa SMAN 1 Telukjambe mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online melalui sosialisasi yang interaktif dan partisipatif. Metode pelaksanaan terdiri dari tiga tahapan, yaitu pra kegiatan (koordinasi dengan mitra, identifikasi kebutuhan, dan penyusunan materi), pelaksanaan kegiatan (penyampaian materi dan diskusi interaktif), serta evaluasi pemahaman siswa. Materi yang disampaikan mencakup pemahaman mengenai hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, cara mengenali toko online yang aman, praktik bertransaksi yang aman, modus-modus penipuan digital, serta mekanisme pengaduan berjenjang ketika mengalami kerugian. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa siswa mengalami peningkatan pemahaman mengenai hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan data, hak menyampaikan keluhan, dan hak atas ganti rugi. Siswa juga mampu mengidentifikasi indikator toko terpercaya seperti rating, ulasan, label khusus, dan deskripsi produk yang jelas. Selain itu, siswa memahami pentingnya bertransaksi di dalam aplikasi, menggunakan metode pembayaran resmi, menjaga kerahasiaan data pribadi, serta mendokumentasikan transaksi sebagai alat bukti. Pemahaman mengenai mekanisme pengaduan melalui customer service platform, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Badan Pengawas Obat dan Makanan, hingga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga meningkat. Kegiatan ini berkontribusi dalam membekali siswa dengan literasi digital dan perlindungan konsumen sehingga mereka dapat menjadi konsumen yang cerdas, kritis, dan terlindungi dalam bertransaksi online.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, transaksi online, siswa, literasi digital, e-commerce, mekanisme pengaduan

Abstract

The development of digital technology has changed society's transaction patterns, including among students who actively make purchases through e-commerce platforms. However, this ease is not balanced with an adequate understanding of the risk of fraud, consumer rights, and legal protection mechanisms in online transactions. This community service activity aims to increase students' understanding of SMAN 1 Telukjambe regarding consumer protection in online transactions through interactive and participatory socialization. The implementation method consists of three stages, namely pre-activities (coordination with partners, identification of needs, and preparation of materials), implementation of activities (material delivery and interactive discussion), and evaluation of students' understanding. Materials submitted include understanding of consumer rights under Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, how to identify safe online stores, safe transaction practices, digital fraud modes, and tiered complaints mechanisms when experiencing losses. The results of the activity show that students experience increased understanding of the right to correct information, the right to data security, the right to submit complaints, and the right to indemnity. Students are also able to identify trust store indicators such as ratings, reviews, special labels, and clear product descriptions. In addition, students understand the importance of transactions within the application, using official payment methods, maintaining the confidentiality of personal data, and documenting transactions as evidence. Understanding of the complaints mechanism through customer service platforms, the Indonesian Consumer Agency Foundation, the Food and Drug Supervisory Agency, and the Consumer Dispute Resolution Agency also increased. This activity contributes to equipping students with digital literacy and consumer protection so that they can become smart, critical, and protected consumers in online transactions.

Keywords: *consumer protection, online transactions, students, digital literacy, e-commerce, complaints mechanisms*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam aktivitas perdagangan. Kemajuan internet dan penggunaan smartphone yang semakin luas membuat proses jual beli menjadi lebih mudah dan praktis melalui sistem transaksi online. Melalui berbagai platform e-commerce, masyarakat dapat membeli berbagai kebutuhan tanpa harus datang langsung ke toko. Kondisi ini tidak hanya terjadi pada kalangan orang dewasa, tetapi juga pada remaja dan pelajar yang kini telah terbiasa melakukan transaksi melalui internet.

Kemudahan dalam bertransaksi secara online memberikan banyak keuntungan bagi konsumen, seperti efisiensi waktu, kemudahan dalam membandingkan harga, serta akses terhadap berbagai produk dari berbagai daerah. Namun demikian, di balik berbagai kemudahan tersebut terdapat pula berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen. Salah satu risiko yang sering terjadi adalah penipuan dalam transaksi online. Penipuan tersebut dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti toko online palsu, barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen.

Remaja merupakan salah satu kelompok yang cukup rentan menjadi korban penipuan dalam transaksi online. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya kurangnya pengalaman dalam melakukan transaksi digital, mudah tergiur oleh harga murah, serta adanya fenomena *fear of missing out* (FOMO) terhadap berbagai promo atau diskon besar yang ditawarkan oleh penjual. Selain itu, banyak remaja yang melakukan transaksi tanpa melakukan pengecekan terhadap kredibilitas toko, seperti tidak melihat ulasan pembeli sebelumnya atau bahkan melakukan transaksi di luar aplikasi resmi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya pemahaman siswa mengenai risiko yang dapat muncul dalam transaksi online serta berbagai modus penipuan yang sering terjadi di lingkungan digital.

Berbagai modus penipuan dalam transaksi online saat ini semakin beragam dan semakin sulit dikenali oleh konsumen. Beberapa bentuk penipuan yang sering terjadi antara lain toko online palsu yang menawarkan harga jauh lebih murah dari harga pasaran, pemberian hadiah atau giveaway palsu, penyebaran tautan phising yang bertujuan mencuri data pribadi konsumen, hingga kasus barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi produk yang ditawarkan. Dalam beberapa kasus, konsumen juga diminta untuk melakukan transfer pembayaran langsung ke rekening pribadi penjual di luar aplikasi resmi platform e-commerce. Praktik tersebut tentu sangat beresiko karena transaksi yang dilakukan di luar aplikasi tidak memiliki jaminan perlindungan bagi konsumen.

Pada dasarnya, konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi oleh hukum dalam melakukan transaksi, termasuk transaksi yang dilakukan secara online. Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa konsumen memiliki beberapa hak, antara lain hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai produk yang ditawarkan, hak atas kenyamanan dan keamanan dalam

menggunakan barang atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun pada kenyataannya, masih banyak konsumen khususnya siswa yang belum memahami hak-hak tersebut sehingga sering kali tidak mengetahui langkah yang harus dilakukan ketika mengalami kerugian dalam transaksi online.

Selain pemahaman mengenai hak konsumen, kemampuan dalam mengenali toko online yang aman dan terpercaya juga menjadi hal yang sangat penting. Konsumen perlu mengetahui beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai kredibilitas suatu toko online, seperti adanya rating dan ulasan dari pembeli sebelumnya, deskripsi produk yang jelas dan lengkap, serta adanya fitur garansi atau pengembalian barang (retur). Dengan memahami hal-hal tersebut, konsumen dapat lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi dan dapat meminimalisasi risiko terjadinya penipuan.

Di samping itu, konsumen juga perlu mengetahui langkah-langkah yang dapat dilakukan apabila mengalami kerugian dalam transaksi online. Saat ini berbagai platform e-commerce telah menyediakan layanan pengaduan atau komplain bagi konsumen yang mengalami permasalahan dalam transaksi. Selain itu, konsumen juga dapat mengajukan pengaduan kepada lembaga perlindungan konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Khusus untuk produk makanan, obat-obatan, atau kosmetik, pengawasan juga dilakukan oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan yang memiliki kewenangan untuk melindungi masyarakat dari peredaran produk yang tidak memenuhi standar keamanan.

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi ini ditujukan kepada para siswa di SMA Negeri 1 Telukjambe, sehingga diharapkan dengan adanya kegiatan penyuluhan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online ini para siswa sebagai konsumen muda dapat lebih berdaya. Dalam hal ini, siswa diharapkan mampu memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen serta memiliki kesadaran untuk menjadi konsumen yang cerdas dan kritis, khususnya ketika melakukan transaksi online.

SMA Negeri 1 Telukjambe dipilih sebagai sasaran kegiatan karena masih terdapat keterbatasan pemahaman serta kurangnya informasi yang diperoleh siswa mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online. Selain itu, sekolah ini merupakan salah satu institusi pendidikan yang memiliki jumlah siswa cukup banyak yang aktif menggunakan teknologi digital, termasuk dalam melakukan transaksi melalui berbagai platform e-

commerce. Oleh karena itu, penting untuk memberikan edukasi kepada siswa agar mereka memiliki pemahaman yang memadai mengenai risiko serta perlindungan hukum dalam transaksi online.

Berdasarkan uraian tersebut, kepastian hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online menjadi hal yang sangat penting untuk dipahami oleh para siswa. Informasi mengenai perlindungan konsumen, hak-hak konsumen, serta cara melakukan transaksi online yang aman perlu diberikan sejak dini kepada para siswa di SMA Negeri 1 Telukjambe, mengingat semakin banyaknya siswa yang melakukan transaksi online dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, dapat dirumuskan bahwa permasalahan utama dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah masih kurangnya pemahaman siswa mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi online.

METODE

Metode pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada siswa mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online. Metode yang digunakan dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu tahap pra kegiatan, tahap pelaksanaan kegiatan, dan tahap evaluasi. Adapun uraian dari masing-masing tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra Kegiatan

- a.** Tim pengabdian melakukan koordinasi awal dengan pihak sekolah yang menjadi mitra kegiatan, yaitu SMA Negeri 1 Telukjambe, terkait dengan rencana pelaksanaan kegiatan sosialisasi.
- b.** Dalam proses koordinasi tersebut, tim melakukan identifikasi kondisi lapangan serta kebutuhan siswa terkait pemahaman mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online.
- c.** Tim kemudian mengelompokkan serta menganalisis hasil identifikasi kondisi lapangan yang telah diperoleh, kemudian mengaitkannya dengan tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilaksanakan.
- d.** Tim menentukan prioritas materi yang akan disampaikan kepada siswa, khususnya yang berkaitan dengan risiko penipuan online, hak-hak konsumen dalam transaksi digital, serta cara melakukan transaksi online secara aman.

- e. Tim menyusun rencana program kegiatan sosialisasi yang akan dilaksanakan, termasuk menyiapkan materi penyuluhan, metode penyampaian, serta media pendukung yang akan digunakan selama kegiatan berlangsung.



Gambar 1. Koordinasi dengan pihak sekolah SMAN 1 Telukjambe

2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

Tahap pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui kegiatan sosialisasi kepada para siswa di SMA Negeri 1 Telukjambe mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online.

- a. Tim pengabdian memberikan materi sosialisasi kepada para siswa mengenai berbagai risiko yang dapat terjadi dalam transaksi online, hak-hak konsumen dalam transaksi digital berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, serta cara melakukan transaksi online yang aman.

- b. Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab antara tim pengabdian dan para siswa. Pada sesi ini para siswa diberikan kesempatan untuk menyampaikan pertanyaan, pendapat, maupun pengalaman yang berkaitan dengan transaksi online sehingga tercipta interaksi yang aktif selama kegiatan berlangsung.

Melalui metode ini diharapkan para siswa dapat lebih memahami materi yang disampaikan serta mampu menerapkan pengetahuan tersebut dalam kehidupan sehari-hari ketika melakukan transaksi online.



Gambar 2. Pelaksanaan sosialisasi dengan pemberian materi tentang Perlindungan Konsumen

3. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman siswa terhadap materi yang telah disampaikan selama kegiatan sosialisasi. Evaluasi dilakukan melalui metode tanya jawab secara langsung dengan para siswa di SMA Negeri 1 Telukjambe mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pemahaman siswa terhadap materi yang telah diberikan, serta untuk mengetahui efektivitas kegiatan sosialisasi dalam meningkatkan pengetahuan siswa mengenai hak-hak konsumen dan cara melakukan transaksi online secara aman.



Gambar 3. Tanya Jawab mengenai materi “Penguatan Literasi Konsumen Digital Bagi Ssiwa Dalam Menghadapi Risiko Penipuan Pada Transaksi Online”

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman Siswa mengenai Risiko dan Modus Penipuan dalam Transaksi Online

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Saat ini, transaksi online melalui berbagai *platform e-commerce* menjadi hal yang umum dilakukan oleh masyarakat, termasuk oleh kalangan remaja dan pelajar. Kemudahan akses internet serta penggunaan *smartphone* yang tinggi membuat siswa semakin mudah melakukan pembelian produk secara daring. Namun di sisi lain, kondisi tersebut juga menimbulkan berbagai risiko, terutama risiko penipuan dalam transaksi online.

Dalam kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan di SMA Negeri 1 Telukjambe, ditemukan bahwa sebagian besar siswa sudah pernah melakukan transaksi online untuk membeli berbagai kebutuhan, seperti pakaian, aksesoris, hingga produk elektronik. Akan tetapi, tidak semua siswa memahami secara menyeluruh mengenai risiko yang mungkin terjadi dalam transaksi tersebut.

Remaja cenderung lebih rentan menjadi korban penipuan online karena beberapa faktor. Salah satu faktor utama adalah ketertarikan terhadap harga produk yang sangat murah dibandingkan dengan harga pasar. Banyak penjual tidak bertanggung jawab memanfaatkan kondisi ini dengan menawarkan produk dengan harga yang tidak wajar untuk menarik perhatian calon pembeli. Selain itu, *fenomena fear of missing out* (FOMO) terhadap diskon besar atau promo tertentu juga membuat konsumen muda sering melakukan pembelian secara terburu-buru tanpa melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap kredibilitas toko online.

Faktor lain yang sering terjadi adalah adanya promosi flash sale yang membuat konsumen merasa harus segera membeli produk sebelum kehabisan. Dalam kondisi tersebut, banyak konsumen yang tidak melakukan pengecekan terhadap ulasan atau reputasi toko sehingga berpotensi mengalami kerugian. Selain itu, sebagian konsumen juga masih melakukan transaksi di luar aplikasi resmi *platform e-commerce*, misalnya dengan melakukan transfer langsung ke rekening pribadi penjual. Praktik ini sangat beresiko karena transaksi yang dilakukan di luar sistem aplikasi tidak memiliki jaminan perlindungan bagi konsumen apabila terjadi penipuan. Oleh karena itu, penting bagi siswa untuk memahami berbagai risiko yang dapat muncul dalam transaksi online agar mereka dapat lebih berhati-hati dalam melakukan pembelian melalui internet.

Dalam kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepada para siswa di SMA Negeri 1 Telukjambe, tim pengabdian juga menjelaskan beberapa bentuk penipuan online yang saat ini banyak terjadi di masyarakat, khususnya yang sering dialami oleh pengguna internet di kalangan remaja.

Salah satu modus yang sering terjadi adalah toko online palsu di media sosial. Pelaku biasanya membuat akun toko di platform seperti Instagram atau TikTok dengan menampilkan foto produk yang menarik serta menawarkan harga yang jauh lebih murah dari harga pasaran. Untuk meyakinkan calon pembeli, pelaku sering menampilkan testimoni palsu atau mengambil foto ulasan dari toko lain. Setelah korban melakukan pembayaran melalui transfer bank, barang yang dijanjikan tidak pernah dikirimkan.

Modus lain yang sering terjadi adalah penipuan dengan meminta transaksi di luar aplikasi *e-commerce*. Dalam kasus ini, penjual yang awalnya berkomunikasi dengan pembeli melalui *platform* seperti Shopee atau Tokopedia kemudian meminta pembeli untuk melanjutkan transaksi melalui chat pribadi dan melakukan pembayaran langsung ke rekening pribadi dengan alasan agar harga lebih murah atau proses lebih cepat. Praktik ini sangat beresiko karena transaksi yang dilakukan di luar sistem aplikasi tidak memiliki perlindungan dari pihak platform.

Selain itu, terdapat juga modus link phishing yang dikirim melalui pesan singkat atau media sosial. Pelaku biasanya mengirimkan tautan yang menyerupai situs resmi dan meminta korban untuk memasukkan data pribadi seperti nomor telepon, kata sandi, atau kode OTP. Apabila korban memasukkan data tersebut, maka pelaku dapat mengambil alih akun korban dan menyalahgunakannya untuk kepentingan tertentu.

Modus penipuan lainnya yang sering terjadi adalah giveaway palsu. Pelaku biasanya mengatasnamakan toko atau influencer tertentu dan mengumumkan program hadiah gratis bagi para pengikutnya. Namun untuk mendapatkan hadiah tersebut, korban diminta untuk membayar sejumlah uang dengan alasan biaya pengiriman atau administrasi. Setelah pembayaran dilakukan, hadiah yang dijanjikan tidak pernah diberikan.

Selain itu, terdapat pula modus barang tidak sesuai saat pembayaran COD (*Cash on Delivery*). Dalam kasus ini, pembeli menerima paket yang ternyata berisi barang yang berbeda dari yang dipesan, misalnya barang dengan kualitas yang sangat rendah atau bahkan barang yang sama sekali tidak sesuai dengan deskripsi produk.

Modus lainnya adalah peretasan akun atau account hacking, di mana pelaku mengambil alih akun media sosial atau akun *e-commerce* milik korban. Setelah berhasil

menguasai akun tersebut, pelaku dapat menggunakannya untuk melakukan penipuan kepada orang lain dengan berpura-pura menjadi pemilik akun. Melalui penjelasan mengenai berbagai modus penipuan tersebut, para siswa di SMA Negeri 1 Telukjambe diharapkan dapat lebih memahami berbagai risiko yang dapat terjadi dalam transaksi online serta mampu meningkatkan kewaspadaan ketika berinteraksi di dunia digital. Dengan demikian, siswa dapat menjadi konsumen digital yang lebih cerdas dan mampu menghindari berbagai bentuk penipuan yang semakin berkembang di era teknologi saat ini.

Pemahaman Siswa mengenai Hak Konsumen dalam Transaksi Online

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola transaksi ekonomi masyarakat, khususnya di kalangan generasi muda yang dikenal dengan kalangan generasi digital native. Kemudahan akses melalui *platform e-commerce* telah menjadi pilihan utama untuk memenuhi gaya hidup dan kebutuhan akademik. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan di SMA Negeri 1 Karawang bertujuan untuk menggali pemahaman siswa mengenai hak konsumen dalam transaksi *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:

1. Hak atas Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
Hak ini merupakan hak yang sangat penting dalam transaksi online. karena konsumen tidak dapat melihat dan memeriksa produk secara langsung sebelum membelinya. Namun, sebagian besar siswa mengaku pernah mengalami ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan foto atau deskripsi produk. Bahkan, memberikan informasi yang tidak akurat sehingga merugikan secara materi dan menimbulkan rasa tidak percaya terhadap platform belanja *online*. Dari sosialisasi ini, siswa mulai memahami bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, dan ketidaksesuaian barang merupakan bentuk pelanggaran hak konsumen,
2. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang.
Dalam diskusi terungkap bahwa siswa SMA Negeri 1 Karawang sebagai pengguna aktif *e-commerce* masih sering mengabaikan aspek keamanan data pribadi. Banyak siswa yang mengaku masih sering mengabaikan aspek keamanan data pribadi. Mereka juga menyadari bahwa ancaman kebocoran data, peretasan akun, hingga penipuan identitas secara nyata, namun minimnya literasi keamanan digital membuat mereka rentan.
3. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang
Dengan hak ini, konsumen memiliki kesempatan untuk mengajukan keberatan atau komplain atas kerugian yang dialami. Sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE),

platform e-commerce harus menyediakan mekanisme pengaduan yang efisien. Namun, para siswa mengungkapkan bahwa mereka sering mengalami kesulitan saat ingin mengajukan komplain. Penjual yang tidak kooperatif serta prosedur pengaduan yang rumit menjadi hambatan utama. Banyak siswa yang akhirnya memilih diam karena menganggap prosesnya terlalu merepotkan.

4. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian

Meskipun hak ini sudah diatur secara normatif dalam UUPK, sebagian besar siswa mengaku kesulitan mendapatkan ganti rugi ketika barang tidak sesuai atau terjadi penipuan. Mereka menceritakan pengalaman tentang proses refund yang lama, syarat yang rumit, serta penolakan dari penjual. Akibatnya, banyak siswa memilih mengurungkan niat untuk menuntut ganti rugi karena nilai kerugian dianggap tidak sebanding dengan tenaga yang dikeluarkan. Sosialisasi ini memberikan wawasan bahwa siswa berhak atas pengembalian uang atau penggantian barang, dan mereka perlu mengetahui jalur hukum yang tersedia.

Secara keseluruhan, dari pembahasan bersama siswa SMA Negeri 1 Karawang, teridentifikasi bahwa literasi hukum digital yang rendah menjadi masalah utama. Siswa cenderung lebih fokus pada kemudahan dan kecepatan transaksi dibandingkan aspek legalitas. Posisi mereka yang lemah dibandingkan pelaku usaha yang lebih teratur dan memiliki sumber daya lebih besar juga menyebabkan siswa takut atau tidak berani menuntut haknya secara hukum. Kondisi ini diperparah dengan kurangnya pengetahuan tentang prosedur pengaduan yang tepat, baik melalui platform maupun jalur hukum formal.

Upaya Meningkatkan Kesadaran Siswa dalam Melakukan Transaksi Online yang aman

Dalam sesi sosialisasi di SMA Negeri 1 Karawang, dibahas berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran siswa dalam bertransaksi online secara aman. Hal ini didasari oleh data Kementerian Perdagangan (2021-2024) yang mencatat 4.855 kasus pengaduan konsumen terkait perdagangan elektronik, menunjukkan tingginya kerentanan siswa sebagai konsumen muda. Pembahasan difokuskan pada tiga komponen utama, yaitu:

a. Toko Online yang Aman dan Terpercaya

Para siswa menunjukkan antusiasme yang tinggi saat mempelajari cara menverifikasi kredibilitas penjual. Beberapa indikator online yang aman dan terpercaya yang dibahas antara lain:

1. Rating dan ulasan, siswa diajarkan bahwa toko terpercaya biasanya memiliki rating di atas 4,8/5 dengan ulasan positif yang konsisten. Mereka juga perlu membedakan antara rating toko dan rating produk.
2. Label khusus, indikator seperti *Official Store*, *Star Seller*, atau *Power Merchant* menandakan bahwa toko telah memenuhi standar platform.
3. Foto produk asli dan ulasan berfoto, toko terpercaya menggunakan foto asli, bukan foto stok. Komentar pembeli yang disertai foto atau video menjadi bukti otentik.
4. Deskripsi produk yang jelas, penjual yang baik mencantumkan spesifikasi, kondisi, kelengkapan, serta opsi garansi atau retur secara transparan.
5. Harga yang transparan, siswa diingatkan untuk membandingkan harga antar toko. Harga yang terlalu murah dari rata-rata pasar patut dicurigai sebagai produk palsu atau penipuan.

b. Praktik Aman dalam Bertransaksi Online

Pada sesi ini, siswa diberikan prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan dalam setiap transaksi online seperti, tidak pernah bertransaksi di luar aplikasi atau *platform*. *Platform* besar memiliki sistem *escrow* yang melindungi uang pembeli sampai barang diterima. Transfer ke rekening pribadi di luar *platform* sangat berisiko karena menghilangkan rekaman digital sebagai alat bukti.

Kedua, menggunakan metode pembayaran resmi. *Payment gateway* yang aman memiliki standar keamanan seperti *PCI DSS*, tokenisasi, dan deteksi penipuan.

Ketiga, melindungi data pribadi. Siswa diingatkan untuk tidak membagikan OTP, PIN, *password*, atau CVV kepada siapapun, termasuk yang mengaku dari bank atau *platform*. Bank dan *platform* resmi tidak pernah meminta informasi tersebut melalui telepon, SMS, *Whatsapp*, atau *email*.

Keempat, dokumentasi transaksi. Siswa dianjurkan menyimpan bukti pembayaran, tangkapan layar percakapan, nomor resi, serta merekam proses *unboxing* sebagai bukti jika barang rusak atau tidak sesuai. Batas waktu komplain biasanya 1-2 hari setelah barang diterima.

c. Modus Penipuan yang Sering Terjadi

Pemahaman tentang modus penipuan menjadi bekal penting untuk siswa. Beberapa modus yang dijelaskan kepada siswa, yaitu:

1. Toko palsu, yaitu toko dengan tampilan profesional dan harga murah, namun tiba-tiba menghilang setelah pembayaran. Cirinya terlihat dari usia toko yang masih muda, tidak ada ulasan, atau ulasan terlihat dibuat-buat.
2. *Giveaway* palsu. Pesan mengatasnamakan hadiah, meminta biaya administrasi atau pengiriman. Prinsip yang harus diterapkan kepada siswa adalah tidak ada hadiah yang meminta uang terlebih dahulu.
3. *Link Phising*, yaitu tautan yang mengarah ke situs palsu mirip dengan halaman login *marketplace* atau bank. Ciri-cirinya *link URL* tidak biasa, domain tidak resmi, banyak kesalahan ketik.
4. COD palsu. Paket dikirim tanpa pemesanan, kurir meminta pembayaran sesuai harga barang. Siswa diminta mengecek barang sebelum membayar dan menolak jika kurir melarang pengecekan.

d. Mekanisme Pengaduan Ketika Dirugikan

Pemahaman tentang mekanisme pengaduan sama pentingnya dengan melakukan upaya pencegahan. Dengan merujuk pada ketentuan yang tercantum dalam UUPK, siswa dididik tentang tindakan konkret yang harus dilakukan ketika mengalami kerugian dalam transaksi online.

Langkah pertama dan paling penting adalah menghubungi *customer service* melalui *platform* tempat bertransaksi. Langkah ini sejalan dengan Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang menetapkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen jika mereka mengalami kerugian. Siswa diajarkan bagaimana menggunakan fitur *komplain* di aplikasi. Setiap *platform* memiliki mekanisme pengaduan dan pengajuan pengembalian dana yang dapat diakses melalui halaman detail pesanan. Saat mengajukan *komplain*, mereka harus melampirkan semua bukti yang diperlukan, seperti foto barang, tangkapan layar dari percakapan dan bukti pembayaran. *Komplain* harus diajukan dalam waktu tertentu setelah barang diterima.

Setelah pengaduan yang dikirim ke *platform* tidak diindahkan, tindakan selanjutnya adalah mengadu ke lembaga perlindungan konsumen. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) merupakan lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan bertanggung jawab untuk menangani perlindungan konsumen. Lembaga ini dijelaskan dalam Pasal 1 angka 9 UUPK. YLKI adalah salah satu lembaga LPKSM yang aktif menerima pengaduan konsumen melalui telepon ataupun email.

Jika metode sebelumnya tidak berhasil, UUPK menyediakan dua cara untuk menyelesaikan sengketa yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui Pengadilan. Menurut Pasal 23 UUPK, konsumen dapat menggugat pelaku usaha yang menolak memberi ganti rugi melalui BPSK atau pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Selain itu, Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau peradilan umum. BPSK adalah lembaga yang didirikan di tingkat Kabupaten/Kota untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK dapat melakukan mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Keputusan yang dibuat oleh BPSK adalah final dan mengikat. Jika keputusan tersebut tidak dilaksanakan, konsumen memiliki hak untuk meminta eksekusi di Pengadilan Negeri.

Media sosial dapat menjadi tempat yang bagus untuk mengajukan pengaduan. Namun, ini merupakan langkah terakhir. Setelah tidak ada tanggapan resmi dari pelaku bisnis, masalah harus disebar di media sosial. Jika mereka langsung menyebarkan masalah tanpa melalui proses yang tepat, mereka bisa didakwa karena mencemarkan nama baik. komentar di media sosial harus dibuat dengan bahasa yang sopan dan didasarkan fakta dan bukti kuat.

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Kegiatan sosialisasi di SMAN 1 Telukjambe berhasil meningkatkan pemahaman siswa tentang hak-hak konsumen dalam bertransaksi online dan mengajarkan mereka cara bertransaksi secara aman. Siswa memiliki landasan hukum yang kuat untuk menuntut haknya ketika mereka dirugikan karena memahami UUPK. Siswa dapat melindungi diri dari kerugian dengan memahami tanda-tanda toko aman, teknik transaksi aman, dan metode penipuan. Meskipun demikian, memahami mekanisme pengaduan berjenjang juga merupakan jalan keluar yang jelas dalam situasi ketika mereka menghadapi masalah.

Dengan bekal literasi digital dan perlindungan konsumen yang memadai, siswa SMAN 1 Telukjambe diharapkan dapat menjadi konsumen cerdas yang mampu memanfaatkan kemudahan teknologi dan terlindungi dari berbagai risiko kerugian saat melakukan transaksi online.

SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan sosialisasi mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi online di SMAN 1 Telukjambe, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan.

Pertama, pihak sekolah diharapkan dapat terus memberikan edukasi dan pendampingan kepada siswa terkait literasi digital dan perlindungan konsumen, baik melalui kegiatan sosialisasi, seminar, maupun integrasi materi dalam pembelajaran. Hal ini penting agar siswa memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai risiko transaksi online serta mampu menjadi konsumen yang cerdas dan kritis.

Siswa diharapkan dapat lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi online dengan selalu memeriksa kredibilitas toko, menggunakan metode pembayaran resmi, serta menjaga keamanan data pribadi agar terhindar dari berbagai bentuk penipuan digital. Selain itu, siswa juga perlu meningkatkan kesadaran untuk memahami hak-hak konsumen dan mekanisme pengaduan apabila mengalami kerugian dalam transaksi online.

Pemerintah dan platform e-commerce diharapkan dapat meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas perdagangan digital, memperkuat sistem keamanan transaksi, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang lebih mudah dan responsif bagi konsumen. Dengan adanya kerja sama antara sekolah, siswa, pemerintah, dan platform digital, diharapkan perlindungan konsumen dalam transaksi online dapat berjalan lebih optimal sehingga masyarakat, khususnya generasi muda, dapat bertransaksi secara aman dan nyaman.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh tim penyusun jurnal yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta kesempatan bagi kami untuk mempublikasikan karya ini. Kerja sama yang baik, proses penelaahan yang konstruktif, serta masukan yang diberikan oleh tim editor dan reviewer sangat membantu dalam penyempurnaan artikel ini sehingga dapat tersusun dengan lebih baik dan sesuai dengan standar akademik yang telah ditetapkan.

Kami berharap dukungan dan kerja sama yang telah terjalin dapat terus berlanjut dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas publikasi ilmiah di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- Somsom, S., Alamanda, R., Maharani, D., Ruhamafillah, S., Jannah, I. C. C., & Arum, D. P. (2024). Pengaruh E-Commerce terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa di Era Digital. *Mutiara: Multidiciplinary Scientifict Journal*, 2(11).
- Siregar, D. R. A. (2024). *Pengaruh Flash Sale dan Retur Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Shopee* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara).
- Perlindungan Konsumen Digital: Telaah Terhadap Kerentanan Mahasiswa Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia. (2025). UNIKOM. <https://web.unikom.ac.id/perlindungan-konsumen-digital-telaah-terhadap-kerentanan-mahasiswa-dalam-transaksi-e-commerce-di-indonesia/>
- Urgensi Perlindungan Hukum bagi Mahasiswa Sebagai Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia. (2025). UNIKOM. <https://web.unikom.ac.id/urgensi-perlindungan-hukum-bagi-mahasiswa-sebagai-konsumen-dalam-tranksaski-e-commerce-di-indonesia/>
- Robinson. Gultom, E, T. Simbolan, T, B. (2025). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*. 6(4). 12-13. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.1052>
- Syaiful. (2025). Perlindungan Hukum Konsumen di Era E-Commerce: Apa yang Harus Anda Ketahui?. Fakultas Hukum Universitas Medan Area. <https://hukum.uma.ac.id/perlindungan-hukum-konsumen-di-era-e-commerce-apa-yang-harus-anda-ketahui/>
- Tahir, M, A. Safrin, M. Friskanov, I. (2025). Peningkatan Kesadaran Hukum dalam Transaksi Online di MAN 2 Palu Melalui Penyuluhan Hukum. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI)*. 5(2). 697-699. <https://doi.org/10.54082/jamsi.1537>
- Lestyani, L, S. (2024). *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Deskripsi Produk Yang Tidak Sesuai di E-Commerce Shopee*. Universitas Islam Sultan Agung Unissula
- Store Rating. (2025). Tiktok. https://seller-id.tokopedia.com/university/essay?identity=1&role=1&knowledge_id=7753818833962754&from=policy
- Septi, V. (2025). Tips Aman Belanja Gadget Online: Biar Nggak Kena Tipu & Nyesel. https://techno.viva.co.id/gadget/5860-tips-aman-belanja-gadget-online-biar-nggak-kena-tipu-nyesel?page=all#goog_rewarded
- Fitri, A. Sugeng, S. (2025). Keamanan Siber dan Kepercayaan Nasabah: Peran Pengaturan Hukum Dalam Ekosistem Digital. *Lex Jurnalica*. 22(3). 223-225. <https://doi.org/10.47007/lj.v22i3.10280>
- Cara Mencegah Fraud dalam Transaksi online, jangan Sampai Salah. (2026). Faspay. <https://faspay.co.id/id/blog/cara-mencegah-fraud-dalam-transaksi-online/>
- Waspada Penipuan Digital! Aman Bertransaksi Dimulai dari Anda. (2025). OCBC. <https://www.ocbc.id/id/article/2025/11/28/waspada-penipuan-digital-aman-bertransaksi-dimulai-dari-anda>

- Pusung, G, S. (2025). Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Atas Kerugian Konsumen Ditinjau Dari Perlindungan Konsumen. Universitas Pasundan
- Tata Cara Aduan Konsumen, YLKI: Viral Kalau Sudah Tidak Ada Respon Formal. (2024). Berita Kota. <https://beritakota.id/tata-cara-aduan-konsumen-ylki-viral-kalau-sudah-tidak-ada-respon-formal/>
- Wahyuni, W. Cara Menyampaikan Pengaduan Konsumen Gagal Ginjal Anak. (2022). Hukum Online. <https://www.hukumonline.com/berita/a/cara-menyampaikan-pengaduan-konsumen-gagal-ginjal-anak-lt6363b26951d12/?page=2>