COMMUNITY
Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 4 No. 1 Maret 2024, Hal. 46-56

Penyuluhan Perlindungan Konsumen pada Transaksi Digital bagi Warga Ungaran

Rachmat Setyawan*[1], Methodius Kossay[2], Sri Murtini[3], Joni Laksito[4]

[1,3]Program Studi Manajemen, Fakultas Vokasi, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia
[2,4]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Vokasi, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Kota Semarang, Jawa Tengah, Indonesia
*e-mail: rachmatsetyawan@stekom.ac.id[1]
*Corresponding Author

Abstrak

Perdagangan melalui sistem elektronik memperluas akses masyarakat terhadap barang dan jasa, sekaligus meningkatkan kebutuhan pemahaman hak konsumen, pengamanan akun, dan penyelesaian keluhan. Artikel ini membahas penyuluhan perlindungan konsumen pada transaksi digital bagi warga Ungaran, Kabupaten Semarang, dengan menitikberatkan keterampilan membaca informasi penjual, mengidentifikasi ketidaksesuaian produk, menyimpan bukti transaksi, mengenali rekayasa sosial, serta memahami alur pengaduan. Pendekatan penyuluhan memadukan paparan regulasi, pembelajaran berbasis kasus, demonstrasi pemeriksaan bukti elektronik, latihan pengambilan keputusan, dan refleksi. Materi diselaraskan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023, dan ketentuan transaksi elektronik yang berlaku pada awal 2024. Konteks nasional didukung laporan Kementerian Perdagangan mengenai 7.707 layanan konsumen sepanjang 2023. Pembahasan menghasilkan pemetaan persoalan konsumen, protokol pemeriksaan sebelum transaksi, matriks bukti pengaduan, serta indikator penilaian kompetensi praktis. Pendekatan berbasis kasus membantu menerjemahkan norma perlindungan konsumen menjadi langkah yang dapat dilakukan dalam transaksi sehari-hari, tanpa menyamakan indikator pembelajaran dengan keberhasilan penyelesaian sengketa.

Kata kunci: edukasi hukum; literasi digital; perdagangan elektronik; perlindungan konsumen; Ungaran

Abstract

Electronic commerce expands access to goods and services while increasing the need for consumers to understand their rights, account security, and complaint procedures. This article discusses community education on digital consumer protection for residents of Ungaran, Semarang Regency, with emphasis on checking seller information, identifying nonconforming products, preserving electronic transaction evidence, recognizing social engineering, and navigating complaint channels. The educational approach integrates regulatory explanations, case-based learning, practical demonstrations, decision exercises, and reflection. The material is aligned with Indonesian consumer protection and electronic commerce regulations applicable by March 2024. National context is provided by the Ministry of Trade's report of 7,707 consumer services during 2023. The discussion develops a problem map, a pre-purchase verification protocol, an evidence matrix, and practical competence indicators. Case-based consumer education translates legal principles into actionable steps while distinguishing learning outcomes from actual dispute-resolution results.

Keywords: *consumer education; consumer protection; digital literacy; e-commerce; Ungaran*

1. PENDAHULUAN

Perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE) memberikan kesempatan kepada masyarakat memperoleh informasi, membandingkan harga, dan mengakses berbagai barang serta jasa tanpa harus mendatangi toko secara langsung. Kemudahan tersebut mengubah cara konsumen membuat keputusan pembelian: penilaian dilakukan melalui uraian produk, foto, ulasan, identitas penjual, dan proses pembayaran yang ditampilkan pada layar. Kualitas keputusan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan menggunakan aplikasi, tetapi juga kemampuan membaca informasi, mengenali risiko, serta menyiapkan tindakan ketika transaksi tidak berjalan sebagaimana diperjanjikan.

Perbedaan antara transaksi tatap muka dan transaksi digital terletak pada terbatasnya kesempatan memeriksa barang secara fisik sebelum pembayaran. Deskripsi dan representasi visual dapat membantu calon pembeli, tetapi keduanya belum tentu memberikan informasi yang cukup tentang ukuran, bahan, kondisi, atau ketentuan garansi. Konsumen juga dapat menghadapi pembatalan pesanan, pengiriman terlambat, barang tidak sesuai, atau penawaran yang diarahkan ke kanal komunikasi dan pembayaran di luar sistem resmi. Kerugian dapat meningkat ketika konsumen tidak menyimpan bukti penawaran, riwayat percakapan, dan bukti transfer.

Pada 5 Januari 2024, Kementerian Perdagangan menyampaikan bahwa selama tahun 2023 terdapat 7.707 layanan konsumen, yang mencakup pengaduan, pertanyaan, serta permintaan informasi [1]. Angka ini merupakan layanan yang dikelola pada tingkat nasional, bukan jumlah korban penipuan ataupun temuan khusus pada warga Ungaran. Besarnya penggunaan kanal pengaduan memperlihatkan pentingnya kemudahan akses informasi konsumen dan kemampuan masyarakat mendokumentasikan masalah agar dapat diproses melalui jalur yang sesuai.

Kerangka hukum utamanya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen [2]. Undang-undang tersebut menegaskan hak atas kenyamanan dan keamanan, informasi yang benar, kesempatan menyampaikan keluhan, serta kompensasi sesuai kondisi hukum. Hak tersebut berdampingan dengan kewajiban konsumen untuk membaca petunjuk, beritikad baik, dan membayar sesuai kesepakatan. Penyuluhan perlu menjelaskan hubungan hak dan kewajiban melalui contoh pembelian riil, bukan berhenti pada penghafalan pasal.

Pengaturan PMSE di Indonesia diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 [3] dan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 [4]. Kedua kerangka tersebut relevan untuk menjelaskan identitas pelaku usaha, informasi penawaran, mekanisme transaksi, dan tanggung jawab dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Penggunaan istilah hukum harus disertai pemahaman bahwa perbedaan antara ketidaksesuaian kontraktual, pelanggaran administratif, dan dugaan penipuan memerlukan pemeriksaan fakta serta jalur penanganan yang berbeda.

Aspek keamanan data juga penting dalam edukasi konsumen. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi [5] memberi konteks normatif untuk menjaga data identitas dan memahami risiko pemrosesan data yang tidak semestinya. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 mengenai perubahan kedua UU ITE telah berlaku sejak 2 Januari 2024 [6], sehingga relevan sebagai bagian dari kerangka hukum pada batas waktu kajian ini. Materi penyuluhan tidak menyamakan semua kerugian transaksi dengan tindak pidana; penentuan kategori masalah dilakukan berdasarkan kronologi dan bukti.

Pedoman OECD tentang perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik menekankan praktik bisnis yang adil, pengungkapan informasi, konfirmasi transaksi, pembayaran yang aman, dan mekanisme penyelesaian sengketa [7]. UNCTAD juga menempatkan akses informasi serta pemulihan hak sebagai unsur penting perlindungan konsumen [8]. Kedua kerangka internasional itu memperluas perspektif edukasi: konsumen perlu mengenali risiko pada tahap sebelum membeli, pada saat pembayaran, dan sesudah menerima barang. Dalam aspek operasional, Bank Indonesia melalui materi edukasi 2023 menekankan pemeriksaan kanal resmi, kewaspadaan terhadap tautan mencurigakan, dan larangan membagikan PIN, kata sandi, atau kode sekali pakai kepada pihak lain [9]. Pesan seperti ini penting karena modus manipulasi dapat menampilkan simbol, nama, dan bahasa yang menyerupai lembaga resmi. Ardoni [10] menunjukkan keterkaitan antara elemen informasi yang dimanfaatkan pelaku penipuan daring

dengan literasi digital masyarakat. Kesadaran terhadap modus tersebut perlu dilatih menggunakan skenario yang dekat dengan pengalaman sehari-hari.

Ungaran, Kabupaten Semarang, dipilih sebagai lingkup geografis pembahasan karena mencakup komunitas rumah tangga, pekerja, dan pelaku usaha yang berpotensi menggunakan beragam kanal transaksi. Materi ditujukan bagi warga pada kawasan Ungaran Barat dan Ungaran Timur tanpa mengasumsikan tingkat literasi ataupun prevalensi kasus pada kelurahan tertentu. Pendekatan yang diterapkan menghubungkan pengetahuan hukum dengan keterampilan praktis yang dapat diamati melalui penyelesaian kasus, penyiapan bukti, serta pemilihan jalur pengaduan. Kebaruan praktis pendampingan terletak pada integrasi tiga lapis perlindungan: pencegahan sebelum transaksi, dokumentasi ketika masalah muncul, dan pemilihan mekanisme pemulihan yang tepat. Tujuannya ialah membangun kerangka pengambilan keputusan yang dapat digunakan warga ketika berhadapan dengan penjual, platform, dan saluran pembayaran, sekaligus menyediakan perangkat evaluasi yang menilai penerapan langkah konkret dan bukan hanya penguasaan istilah hukum.

2. METODE

2.1 Pendekatan dan lingkup edukasi

Penyuluhan disusun menggunakan metode edukasi hukum partisipatif berbasis kasus, demonstrasi, dan latihan keputusan. Sasaran pembelajaran adalah warga di wilayah Ungaran, Kabupaten Semarang, yang berinteraksi dengan transaksi digital melalui lokapasar, media sosial, layanan pesan, dan aplikasi pembayaran. Pendekatan ini berangkat dari prinsip bahwa peserta lebih mudah memahami norma ketika menghubungkannya dengan situasi praktis yang memiliki urutan peristiwa, bukti, serta pilihan tindakan. Struktur kegiatan mencakup orientasi pengalaman transaksi, pemahaman hak dan kewajiban, telaah informasi penjual, pengamanan akun, praktik penyimpanan bukti, latihan komunikasi keluhan, dan pemilihan kanal pengaduan. Materi hukum dibatasi pada ketentuan dan referensi yang telah tersedia sampai dengan 29 Maret 2024. Penjelasan prosedural menggunakan contoh transaksi yang disamarkan agar diskusi tidak mengungkap identitas pribadi atau informasi pembayaran nyata.

2.2 Pemetaan kebutuhan dan rancangan materi

Pemetaan kebutuhan diarahkan pada lima persoalan yang sering relevan dalam transaksi digital: pemahaman deskripsi dan syarat pembelian, identitas penjual, keamanan akun, kelengkapan bukti, serta kemampuan menyampaikan keluhan secara runtut. Peserta diperkenalkan pada contoh halaman produk, riwayat pesanan, bukti pembayaran, pesan pengiriman, dan percakapan layanan pelanggan. Setiap contoh dipilih agar mendukung pembahasan keputusan, bukan mempromosikan platform tertentu. Penyusunan materi menerapkan tiga pertanyaan pengarah: informasi apa yang perlu diperiksa sebelum membayar; bukti apa yang harus dipertahankan; dan ke mana konsumen sebaiknya menyampaikan masalah apabila penjual tidak merespons. Pengulangan pertanyaan pada tiap skenario membantu membentuk kebiasaan pengambilan keputusan lintasjenis transaksi.

Tabel 1. Pemetaan materi penyuluhan dan kompetensi yang dilatih

Materi	Aktivitas pembelajaran	Kompetensi operasional
Hak konsumen	Menganalisis barang tidak sesuai deskripsi	Menentukan hak dan kewajiban yang relevan
Identitas penjual	Menilai informasi akun dan penawaran	Memilih sumber yang dapat diverifikasi

Keamanan transaksi	Membedakan tautan resmi dan pesan manipulatif	Menolak permintaan PIN atau OTP
Bukti digital	Menyusun kronologi dari dokumen contoh	Menjaga bukti yang relevan dan runtut
Pengaduan	Mensimulasikan pesan keluhan dan eskalasi	Memilih kanal sesuai jenis masalah

2.3 Tahapan pembelajaran berbasis kasus

Tahap pengantar menghubungkan contoh pengalaman pembelian dengan hak atas informasi yang benar. Fasilitator membedakan tanggung jawab penjual, platform, penyedia layanan pembayaran, dan konsumen. Tahap berikutnya menggunakan demonstrasi memeriksa deskripsi produk, penilaian toko, ketentuan pengembalian, serta batas waktu komplain yang tertulis. Peserta diminta menyampaikan alasan, bukan sekadar memilih jawaban benar. Tahap praktik menerapkan tiga skenario terstruktur: produk berbeda dengan deskripsi, pengembalian dana tertunda, dan pesan yang mengatasnamakan kurir untuk meminta kode OTP. Skenario pertama menitikberatkan kecocokan kontrak dan bukti; skenario kedua membahas komunikasi tertulis serta eskalasi; skenario ketiga menegaskan pengamanan akun dan verifikasi melalui kanal resmi. Seluruh skenario merupakan ilustrasi pedagogis, bukan pengakuan adanya kejadian tertentu di lingkungan mitra.

Setiap kelompok menyusun kronologi singkat dengan urutan penawaran, pesanan, pembayaran, penerimaan atau kegagalan layanan, komunikasi keluhan, dan tindakan berikutnya. Peserta juga berlatih menutup bagian sensitif pada tangkapan layar seperti nomor telepon, alamat, nomor rekening, kode transaksi, dan identitas individu. Langkah ini diperlukan karena pendidikan konsumen tidak seharusnya menjadi sarana penyebaran data pribadi.

Tabel 2. Alur kegiatan dan keluaran pembelajaran

Tahap	**Fokus aktivitas**	**Luaran pembelajaran**
Orientasi	Diskusi pengalaman transaksi digital	Daftar jenis risiko dan pertanyaan utama
Pengenalan aturan	Hak dan kewajiban pada UU Perlindungan Konsumen	Peta hak konsumen dan tanggung jawab
Praktik verifikasi	Identitas penjual, deskripsi, dan syarat transaksi	Daftar periksa sebelum pembayaran
Simulasi kasus	Bukti transaksi, komplain, dan keamanan akun	Kronologi kasus dan rancangan tindakan
Refleksi	Diskusi alasan serta alternatif keputusan	Panduan singkat transaksi aman

2.4 Instrumen evaluasi dan teknik pembacaan hasil

Evaluasi berbasis kinerja diarahkan pada lima indikator, yaitu pemeriksaan identitas penjual, pengenalan hak yang relevan, pelestarian bukti, pemilihan saluran pengaduan, dan perlindungan kredensial. Masing-masing indikator dapat diberi skor 0 sampai 3: 0 menunjukkan langkah belum tepat; 1 menunjukkan jawaban parsial; 2 menunjukkan penerapan cukup tepat dengan kekurangan; dan 3 menunjukkan keputusan tepat disertai alasan dan bukti yang relevan. Skor maksimum lima indikator adalah 15.

Rubrik memungkinkan fasilitator menjelaskan proses berpikir peserta, termasuk kesalahan yang umum dalam kasus praktis. Untuk penilaian awal dan akhir, soal perlu menggunakan tingkat kesulitan yang setara serta dapat dihubungkan pada individu yang sama. Keterampilan mengidentifikasi pesan palsu tidak boleh disimpulkan dari satu jawaban pilihan

ganda; lebih kuat apabila peserta menunjukkan cara memeriksa sumber, memilih kanal aman, dan menjelaskan alasan tidak membagikan kode keamanan.

Analisis kegiatan difokuskan pada kualitas jawaban, alasan pengambilan keputusan, kesalahan klasifikasi risiko, serta kelengkapan kronologi bukti. Statistik pencapaian baru dapat ditafsirkan dari lembar penilaian peserta yang benar-benar tersedia. Informasi nasional tentang jumlah layanan konsumen berfungsi sebagai data konteks dan tidak dipakai sebagai pembilang atau penyebut untuk menghitung keberhasilan kegiatan di Ungaran.

Tabel 3. Rubrik penilaian kemampuan menangani transaksi digital

Indikator	**Skor 0–1**	**Skor 2–3**
Verifikasi penjual	Informasi penting diabaikan	Identitas, kanal, dan syarat diperiksa
Hak konsumen	Masalah tidak dikaitkan dengan hak relevan	Hak dan kewajiban dijelaskan tepat
Bukti transaksi	Kronologi tidak lengkap	Bukti diurutkan dan disimpan aman
Saluran pengaduan	Langkah tidak sesuai masalah	Eskalasi sesuai tahap dan kewenangan
Keamanan akun	Berpotensi membagikan kredensial	Menolak permintaan kode dan memverifikasi sumber

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Konteks perlindungan konsumen dan pembelajaran masyarakat

Pembahasan kebutuhan pendidikan konsumen menunjukkan pentingnya membedakan pemahaman normatif dan penerapan praktis. Hak menerima informasi benar baru bermakna apabila pembeli dapat menilai apakah penawaran cukup menjelaskan jenis barang, spesifikasi, harga total, syarat pengiriman, dan ketentuan pengembalian. Dalam diskusi berbasis kasus, hubungan antara informasi penjual dan keputusan pembelian perlu dibuat eksplisit agar konsumen memahami konsekuensi setiap pilihan. Data 7.707 layanan konsumen yang diumumkan Kementerian Perdagangan pada 5 Januari 2024 [1] menegaskan keberadaan mekanisme layanan publik untuk persoalan konsumen. Namun, angka itu mencakup berbagai bentuk layanan dan sektor; ia tidak identik dengan jumlah sengketa terbukti atau jumlah kasus di Kabupaten Semarang. Karena itu, penggunaan data nasional sebagai dasar argumentasi diarahkan pada urgensi edukasi, bukan sebagai pengganti gambaran kondisi warga.

Persoalan transaksi digital dapat dijabarkan menjadi tiga kelompok. Kelompok pertama berhubungan dengan informasi sebelum pembelian, seperti deskripsi yang tidak lengkap dan identitas penjual yang tidak dapat diperiksa. Kelompok kedua muncul setelah transaksi, seperti ketidaksesuaian produk dan keterlambatan layanan. Kelompok ketiga menyangkut keamanan akun dan rekayasa sosial, misalnya pengalihan pembayaran ke tautan tidak dikenal atau permintaan OTP dengan dalih verifikasi pengiriman. Masing-masing memerlukan respons yang berbeda. Pendekatan edukasi dengan contoh tindakan menghindari penyederhanaan bahwa semua masalah harus langsung dilaporkan ke aparat penegak hukum. Pada sebagian sengketa barang atau layanan, langkah pertama yang proporsional adalah mengajukan keluhan pada penjual atau sistem penyelesaian sengketa platform sambil mengamankan bukti. Pada dugaan penipuan atau pengambilalihan akun, prioritas awal dapat mencakup pengamanan akses serta menghubungi penyedia layanan pembayaran melalui saluran resmi.

Tabel 4. Jenis persoalan konsumen dan respons awal yang relevan

Jenis persoalan	**Risiko utama**	**Langkah awal**
Informasi produk tidak lengkap	Keputusan berdasarkan deskripsi tidak akurat	Periksa spesifikasi dan minta klarifikasi tertulis

Barang tidak sesuai	Kerugian dan sengketa pemenuhan pesanan	Simpan foto, deskripsi, faktur, dan percakapan
Pengembalian dana tertunda	Ketidakjelasan status penanganan	Gunakan tiket layanan resmi dan catat tenggat
Penjual mengarahkan pembayaran di luar platform	Hilangnya perlindungan proses internal	Hindari kanal tak terverifikasi
Permintaan OTP mengaku kurir	Pengambilalihan akun atau pembayaran tidak sah	Jangan berikan OTP dan periksa melalui aplikasi resmi

3.2 Pemahaman hak, kewajiban, dan tanggung jawab pelaku usaha

Materi hak konsumen dihubungkan langsung dengan Pasal 4 dan Pasal 5 UU Nomor 8 Tahun 1999 [2]. Kualitas pengetahuan bukan hanya mengingat adanya hak memperoleh informasi, tetapi mampu mengidentifikasi informasi apa yang kurang dan bagaimana ketidakjelasan itu berhubungan dengan keputusan pembelian. Contohnya, perbedaan ukuran barang yang diterima dengan spesifikasi pada halaman penawaran harus diperiksa menggunakan bukti yang konsisten, bukan hanya penilaian subjektif terhadap kualitas barang.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 [3] memberikan konteks penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik, sedangkan Permendag Nomor 31 Tahun 2023 [4] mendukung pembahasan karakter pelaku usaha, periklanan, dan pengawasan. Dalam penyuluhan, aturan tersebut perlu diterjemahkan ke dalam daftar periksa: informasi identitas, spesifikasi dan kondisi barang, harga dan biaya tambahan, cara pembayaran, pengiriman, serta ketentuan keluhan yang tersedia sebelum konsumen menyetujui transaksi. Penyuluhan juga menegaskan kewajiban konsumen bertindak dengan iktikad baik, mengikuti informasi penggunaan, dan membaca syarat transaksi. Penjelasan seimbang mendorong perilaku yang bertanggung jawab serta mengurangi salah paham mengenai hak pengembalian dana dalam segala keadaan. Hak dan mekanisme pemulihan bergantung pada sifat ketidaksesuaian, perjanjian yang sah, dan ketentuan hukum yang berlaku.

3.3 Praktik verifikasi penawaran dan identitas penjual

Sebelum memutuskan pembelian, konsumen memerlukan prosedur yang dapat diulang. Tahapan verifikasi dimulai dari mengenali siapa yang menawarkan produk, memastikan kanal transaksi, memeriksa rincian barang, membaca ulasan secara kritis, dan menghitung biaya akhir. Pada pembelian melalui percakapan pribadi, pemeriksaan tambahan berupa identitas usaha yang dapat ditelusuri serta kesesuaian rekening dan kesepakatan tertulis menjadi penting. Bukti reputasi seperti jumlah pengikut, logo, atau tangkapan layar testimoni tidak cukup untuk menjamin keabsahan penjual. Tampilan visual dapat ditiru dan ulasan dapat tidak mewakili pengalaman keseluruhan pelanggan. Oleh sebab itu, peserta didorong membedakan indikator yang mudah dipalsukan dan informasi yang dapat ditelusuri melalui sistem resmi. Prinsip pengungkapan informasi OECD [7] membantu menjelaskan mengapa kejelasan syarat dan identitas merupakan bagian dari perlindungan, bukan sekadar kelengkapan promosi.

Langkah verifikasi juga perlu mempertimbangkan aksesibilitas dan kemampuan pengguna. Daftar periksa sebaiknya singkat, menggunakan pertanyaan yang konkret, serta dapat dilakukan pada telepon pintar. Bagi peserta yang belum terbiasa membaca rincian transaksi, contoh perbandingan dua penawaran dengan harga serupa tetapi ketentuan berbeda membantu mengembangkan kemampuan menilai risiko secara mandiri.

Tabel 5. Daftar periksa sebelum melakukan transaksi daring

Tahap pemeriksaan	Pertanyaan kunci	Keputusan yang disarankan

Penjual	Apakah identitas dan kanal resminya jelas?	Tunda bila identitas tidak dapat diperiksa
Produk	Apakah jenis, ukuran, kondisi, dan harga jelas?	Minta spesifikasi tertulis
Pembayaran	Apakah kanal bayar sesuai sistem dan aman?	Jangan mengalihkan dana tanpa alasan yang sah
Pengiriman	Apakah biaya, pelacakan, dan estimasi jelas?	Simpan rincian pesanan
Pengaduan	Apakah tersedia prosedur retur dan layanan pelanggan?	Baca syarat sebelum mengonfirmasi

3.4 Penyimpanan bukti dan penyusunan kronologi sengketa

Salah satu keterampilan paling berguna bagi konsumen adalah menyiapkan bukti sebelum suatu persoalan menjadi sengketa yang panjang. Tangkapan layar penawaran sebaiknya menyertakan tanggal, identitas toko atau akun, dan detail produk. Bukti pemesanan serta pembayaran menyajikan hubungan antara tawaran, kesepakatan, dan pelaksanaan transaksi. Ketika barang diterima, foto kondisi paket dan produk dapat melengkapi informasi tentang dugaan ketidaksesuaian. Kronologi yang baik memisahkan fakta dari penilaian pribadi. Penulisan dimulai dengan waktu pemesanan, barang yang disepakati, pembayaran, estimasi dan realisasi pengiriman, kondisi barang atau layanan, komunikasi dengan penjual, serta tanggapan terakhir. Bukti yang relevan dikelompokkan berdasarkan urutan waktu agar petugas layanan dapat memahami inti persoalan tanpa menelusuri percakapan panjang yang tidak berkaitan.

Praktik dokumentasi juga membutuhkan perlindungan data. Saat bukti dikirim kepada pihak yang berwenang, konsumen sebaiknya hanya menyertakan informasi yang diperlukan dan tidak memublikasikan nomor identitas, kata sandi, PIN, kode OTP, atau data pribadi pihak ketiga. Prinsip kehati-hatian ini sejalan dengan perlindungan data dalam UU Nomor 27 Tahun 2022 [5] dan penjelasan keamanan transaksi Bank Indonesia [9]. Berkas bukti disimpan dalam folder yang teratur dengan penamaan ringkas, misalnya berdasarkan tanggal dan jenis dokumen. Penyimpanan salinan di tempat yang aman membantu mencegah hilangnya bukti akibat kerusakan perangkat atau percakapan yang terhapus. Bila sengketa berakhir, konsumen tetap perlu mengelola periode penyimpanan secara proporsional agar data sensitif tidak tersebar atau disimpan tanpa kebutuhan.

Tabel 6. Matriks bukti yang mendukung penanganan keluhan

Bukti	**Informasi yang dibuktikan**	**Perlindungan data**
Tampilan produk dan syarat	Spesifikasi serta janji sebelum pembelian	Simpan tanggal dan alamat sumber
Pesanan/invoice	Identitas transaksi dan jumlah pembayaran	Samarkan nomor atau identitas sensitif
Bukti pembayaran	Waktu dan status pembayaran	Jangan tampilkan kredensial pembayaran
Foto paket dan barang	Kondisi saat diterima	Hindari menampilkan identitas pihak lain
Percakapan layanan	Upaya penyelesaian dan tanggapan	Kirim hanya bagian terkait perkara
Tiket komplain	Nomor laporan dan perkembangan	Akses hanya pada pihak terkait

3.5 Keamanan akun dan pencegahan rekayasa sosial

Risiko transaksi digital tidak hanya berasal dari perbedaan kualitas barang, tetapi juga dari usaha memperoleh akses tanpa izin ke akun atau layanan pembayaran. Pelaku manipulasi dapat menggunakan pesan yang mendesak, identitas perusahaan yang menyerupai kanal resmi, dan janji pengembalian dana untuk mengarahkan konsumen membuka tautan atau menyerahkan

kode verifikasi. Penggunaan istilah teknis dapat menciptakan kesan sah padahal informasi tersebut perlu diperiksa secara independent. Strategi perlindungan yang dibahas ialah berhenti sebelum merespons permintaan mendesak, memeriksa alamat aplikasi atau layanan secara manual, menolak permintaan OTP atau PIN, dan melaporkan aktivitas mencurigakan melalui kanal resmi. Bank Indonesia [9] menyediakan dasar edukasi keamanan sederhana yang relevan untuk pengambilan keputusan. Analisis Ardoni [10] memperkuat alasan mengapa literasi digital juga memerlukan kemampuan mengenali petunjuk informasi yang dipakai dalam penipuan daring.

Pada skenario yang mengatasnamakan kurir, perhatian peserta diarahkan pada perbedaan antara konfirmasi status pengiriman dan permintaan membuka akses pembayaran. Konsumen tidak boleh menganggap pesan sah semata-mata karena pengirim mengetahui nama, nomor telepon, atau rincian pesanan. Data itu dapat diperoleh dari berbagai sumber dan bukan bukti otorisasi. Langkah yang lebih aman ialah membuka aplikasi transaksi secara mandiri dan memeriksa status pada menu resmi. Selain respons individual, edukasi dapat diperluas ke keluarga. Anggota rumah tangga dapat saling mengingatkan untuk tidak membagikan kode keamanan, tidak meneruskan tautan berisiko, dan tidak menyebarkan bukti transaksi ke grup publik. Pola komunikasi sederhana ini membantu menjangkau pengguna dengan kemampuan digital yang beragam tanpa membuat asumsi bahwa satu kelompok usia selalu lebih rentan daripada kelompok lainnya.

3.6 Jalur pengaduan dan pemilihan mekanisme penyelesaian

Setelah masalah dikenali dan bukti disusun, konsumen memerlukan kemampuan membedakan kanal pengaduan. Untuk sengketa pesanan, tahapan awal umumnya mencakup komunikasi tertulis dengan penjual serta penggunaan fitur layanan pelanggan atau penyelesaian sengketa platform yang relevan. Bila respons tidak memadai, konsumen dapat mengakses layanan pengaduan perlindungan konsumen pemerintah melalui kanal yang diumumkan secara resmi. Kementerian Perdagangan melalui publikasi 5 Januari 2024 [1] menerangkan keberadaan kanal layanan konsumen, termasuk sistem pengaduan dan sarana komunikasi lainnya. Edukasi perlu mendorong peserta mencari alamat kanal dari situs resmi, karena nomor telepon atau tautan yang disalin dari unggahan tidak jelas dapat membuka risiko tambahan. Penentuan lembaga pengaduan disesuaikan dengan jenis produk, jasa, pelaku usaha, serta kewenangan penanganannya.

Penting pula menjelaskan bahwa keberhasilan menyampaikan keluhan tidak sama dengan kepastian memperoleh pengembalian dana. Penyelesaian bergantung pada dokumen, kewajiban kontraktual, ketentuan hukum, dan proses klarifikasi para pihak. Perspektif OECD [7] dan UNCTAD [8] menekankan akses pemulihan yang dapat dijangkau, tetapi tidak menjamin satu bentuk putusan untuk setiap kasus. Penjelasan realistis ini melindungi peserta dari ekspektasi yang berlebihan terhadap mekanisme pengaduan. Untuk kasus dugaan pengambilalihan akun atau transaksi tidak sah, prioritas dapat mencakup pengamanan akun, menghubungi bank atau penyedia layanan pembayaran secara resmi, serta membuat laporan melalui kanal berwenang sesuai kondisi. Perbedaan urutan ini penting karena respons pada indikasi kejahatan digital dapat bersifat mendesak, sedangkan perselisihan spesifikasi produk lebih menekankan pemenuhan perjanjian dan dokumentasi komplain.

Tabel 7. Panduan memilih jalur penanganan berdasarkan jenis masalah

Masalah	Langkah awal	Eskalasi sesuai kebutuhan
Barang tidak sesuai	Komplain tertulis ke penjual/platform	Layanan perlindungan konsumen atau sengketa terkait

Pengembalian dana tertunda	Catat tiket, syarat, dan kronologi	Pengaduan melalui kanal resmi penyelenggara dan regulator terkait
Pesan meminta OTP	Hentikan komunikasi; amankan akun	Penyedia pembayaran dan kanal pelaporan berwenang
Pembayaran tidak dikenal	Periksa mutasi dan akses akun	Hubungi bank/penyedia layanan resmi segera

3.7 Evaluasi kompetensi dan interpretasi pembelajaran

Penguatan kapasitas konsumen perlu dipahami sebagai kemampuan mengambil keputusan yang dapat dijelaskan, bukan semata bertambahnya jumlah definisi hukum yang diingat. Indikator yang menonjol ialah kesediaan memeriksa informasi produk sebelum pembayaran, ketepatan memilih bukti ketika barang bermasalah, kemampuan menolak permintaan data keamanan, serta ketepatan memilih langkah pengaduan. Kelima indikator dalam rubrik memberikan kerangka yang dapat digunakan secara konsisten pada latihan kasus. Perbedaan jawaban peserta dalam simulasi dapat dijelaskan melalui karakter kesalahan. Sebagian kesalahan bersifat informasi, misalnya belum mengetahui ketentuan retur; sebagian lain bersifat prosedural, misalnya melewatkan bukti transaksi; dan sebagian merupakan kesalahan keamanan, misalnya menganggap OTP sebagai bagian wajib verifikasi kurir. Pemisahan kategori ini berguna untuk menyesuaikan edukasi lanjutan tanpa menyamakan seluruh kesalahan sebagai rendahnya pengetahuan hukum.

Penilaian yang berorientasi pada bukti memiliki keunggulan karena alasan peserta dapat ditelaah. Namun, evaluasi satu kali belum dapat memastikan perilaku konsumen dalam transaksi riil akan selalu konsisten. Pengukuran tindak lanjut dan data penggunaan kanal pengaduan diperlukan untuk memahami penerapan dalam jangka lebih panjang. Tingkat keberhasilan penyelesaian kasus juga dipengaruhi respons penjual dan lembaga terkait di luar kendali peserta. Karena pembahasan menggunakan konteks data nasional sampai Maret 2024, statistik pengaduan dari periode setelah batas tersebut tidak diikutsertakan. Pembedaan waktu ini memastikan bahwa interpretasi program tidak tercampur dengan informasi yang baru tersedia sesudah masa kajian. Sebaliknya, penguatan simpulan diarahkan pada konsistensi antara landasan hukum, materi praktis, indikator keterampilan, dan langkah tindak lanjut.

3.8 Implikasi keberlanjutan edukasi warga

Keberlanjutan penyuluhan dapat dibangun melalui materi ringkas yang mudah dipakai ulang, seperti kartu periksa sebelum membeli, panduan menyimpan bukti, dan diagram memilih kanal pengaduan. Materi tersebut dapat dibagikan dalam forum warga secara berkala tanpa membutuhkan perangkat khusus selain telepon pintar. Format yang ringkas juga membantu memperkecil jarak antara pengetahuan hukum formal dan praktik transaksi harian. Penyebarluasan materi memerlukan pembaruan saat kebijakan platform dan peraturan berubah. Pelaku kegiatan dapat menggunakan sumber resmi dari kementerian, lembaga perlindungan konsumen, Bank Indonesia, dan penyedia jasa pembayaran. Informasi yang disampaikan sebaiknya menyertakan tanggal pembaruan agar masyarakat dapat membedakan panduan yang masih berlaku dari pesan lama yang beredar kembali.

Penguatan jejaring warga dapat difokuskan pada kemampuan mencari bantuan yang tepat tanpa mempermalukan individu yang mengalami kesalahan transaksi. Diskusi komunitas sebaiknya menggunakan kasus yang disamarkan dan menekankan kerahasiaan data. Dengan demikian, perlindungan konsumen dipraktikkan sebagai tanggung jawab informasi, bukan sekadar keterampilan menghindari penipuan. Secara kelembagaan, pengembangan materi dapat diarahkan pada tiga luaran yang saling terhubung: pedoman pencegahan, prosedur dokumentasi

bukti, dan panduan eskalasi pengaduan. Kebermanfaatan jangka panjang dapat ditinjau dari penggunaan materi oleh warga pada situasi baru, kesesuaian tindakan dengan jenis masalah, dan konsistensi perlindungan data ketika meminta bantuan.

4. KESIMPULAN

Penyuluhan perlindungan konsumen pada transaksi digital bagi warga Ungaran menempatkan literasi hukum dan keamanan digital sebagai keterampilan yang saling mendukung. Pendekatan berbasis kasus menghubungkan pengetahuan hak dan kewajiban konsumen dengan pemeriksaan penawaran, verifikasi identitas penjual, pelestarian bukti transaksi, penolakan permintaan kredensial, dan penentuan jalur pengaduan. Pembahasan menghasilkan matriks kompetensi, panduan pemeriksaan sebelum pembelian, klasifikasi bukti sengketa, serta alur penanganan yang dapat digunakan dalam edukasi masyarakat. Kerangka tersebut relevan dengan regulasi Indonesia dan prinsip perlindungan konsumen perdagangan elektronik yang tersedia sampai dengan 29 Maret 2024. Keberlanjutan edukasi membutuhkan materi yang dapat digunakan ulang, pembaruan informasi resmi, dan latihan berbasis situasi nyata agar keputusan konsumen semakin beralasan, aman, serta sesuai dengan karakter permasalahan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2024, 5 Januari). Jamin Perlindungan Konsumen, Kemendag Layani Lebih dari Tujuh Ribu Konsumen Sepanjang 2023. https://www.kemendag.go.id/berita/siaran-pers/jamin-perlindungan-konsumen-kemendag-layani-lebih-dari-tujuh-ribu-konsumen-sepanjang-2023

[2] Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. https://jdih.kemendag.go.id/peraturan/undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen

[3] Republik Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019

[4] Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/265202/permendag-no-31-tahun-2023

[5] Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. https://peraturan.bpk.go.id/Details/229798/uu-no-27-tahun-2022

[6] Republik Indonesia. (2024, 2 Januari). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. https://peraturan.bpk.go.id/details/274494/uu-no-1-tahun-2024

[7] Organisation for Economic Co-operation and Development. (2016). OECD Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-Commerce. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264255258-en

[8] United Nations Conference on Trade and Development. (2017). Manual on Consumer Protection. United Nations. https://unctad.org/publication/manual-consumer-protection

[9] Bank Indonesia. (2023). Penting! 3 Tips Aman Bertransaksi Online agar Terhindar dari Kerugian. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/cerita-bi/Pages/Tips-aman-transaksi-online.aspx

[10] Ardoni, A. (2022). Information items used by online fraudsters and its relationship to Indonesian digital literacy. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 18(2), 326–337. https://doi.org/10.22146/bip.v18i2.5866

[11] Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2023). Terbitkan Permendag Nomor 31 Tahun 2023, Pemerintah Bangun Ekosistem Perdagangan Digital Adil dan Sehat. https://www.kemendag.go.id/index.php/berita/siaran-pers/terbitkan-permendag-nomor-31-tahun-2023-mendag-zulkifli-hasan-pemerintah-bangun-ekosistem-perdagangan-digital-adil-dan-sehat

[12] Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2023). Zulhas Resmi Berlakukan Permendag 31/2023. https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/zulhas-resmi-berlakukan-permendag-312023

[13] Organisation for Economic Co-operation and Development. (2016). Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-commerce (OECD/LEGAL/0422). https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0422

[14] Bank Indonesia. (2018). Tips dan Transaksi Aman. https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Tips-dan-Transaksi-Aman.aspx