

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PRODUK KESEHATAN ONLINE: ANALISIS REGULASI DAN PRAKTIK**Yuyut Prayuti, Alfred Tigor Parulian, Indra Parulian, Danny Aguswahyudy Jeremy, Joni Fiter**

Universitas Islam Nusantara

Email: prayutiyuyut@gmail.com, tigorok@yahoo.com, Indra.parulian@gmail.com,

danniyaguswahyudyjeremy@gmail.com, jfiter@yahoo.co.id

Abstrak

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, perdagangan produk kesehatan secara online telah menjadi tren yang signifikan. Namun, pertumbuhan ini juga menyebabkan meningkatnya risiko terhadap konsumen terkait keamanan dan keaslian produk, serta kepatuhan terhadap regulasi kesehatan yang berlaku. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap regulasi dan praktik perlindungan konsumen dalam transaksi produk kesehatan online. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yakni dengan studi literatur. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dalam tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi online produk kesehatan yakni diantaranya berupa perlindungan hukum berupa regulasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan informasi, serta perlindungan konsumen dari penipuan. Pada praktiknya, perlindungan konsumen dalam transaksi produk kesehatan online dilakukan melalui beberapa cara diantaranya perusahaan mengatur sistem pelaporan dan penanganan keluhan, perlindungan data pribadi, verifikasi penjual dan produk, pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi Online, Produk Kesehatan**Abstract**

In the era of growing digitalization, online trading of health products has become a significant trend. However, this growth also causes increased risks to consumers regarding product safety and authenticity, as well as compliance with applicable health regulations. The aim of this research is to conduct an analysis of consumer protection regulations and practices in online health product transactions. This study used qualitative research methods. The data collection technique in this research is literature study. The data that has been collected is then analyzed in three stages, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that consumer protection in online transactions of health products includes legal protection in the form of regulations regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, information protection, and consumer protection from fraud. In practice,

How to cite:	Yuyut Prayuti, Alfred Tigor Parulian, Indra Parulian, Danny Aguswahyudy Jeremy, Joni Fiter (2024) Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Produk Kesehatan Online: Analisis Regulasi dan Praktik, (06) 04, https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227
E-ISSN:	2684-883X
Published by:	Ridwan Institute

consumer protection in online health product transactions is carried out in several ways, including the companies setting up a system for reporting and handling complaints, protecting personal data, verifying sellers and products, monitoring and enforcing laws by the government.

Keywords: *Consumer Protection, Online Transactions, Health Products*

PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, perdagangan produk kesehatan secara online telah menjadi tren yang signifikan. Perkembangan teknologi informasi dan internet telah memungkinkan konsumen untuk dengan mudah mengakses berbagai jenis produk kesehatan, mulai dari suplemen nutrisi hingga peralatan medis, tanpa harus meninggalkan rumah (Saputra et al., 2023). Hal ini telah menciptakan peluang besar bagi pelaku bisnis dalam industri kesehatan untuk memperluas jangkauan pasar mereka dan meningkatkan aksesibilitas produk kesehatan bagi konsumen. Selain itu, adopsi platform e-commerce yang populer juga telah memfasilitasi transaksi online dengan fitur-fitur seperti ulasan produk, rekomendasi personalisasi, dan layanan pengiriman yang cepat (Hartatik et al., 2023).

Namun, pertumbuhan ini juga menyebabkan meningkatnya risiko terhadap konsumen terkait keamanan dan keaslian produk, serta kepatuhan terhadap regulasi kesehatan yang berlaku. Dalam perdagangan produk kesehatan secara online, konsumen sering kali menghadapi tantangan dalam menentukan keaslian dan kualitas produk yang mereka beli, terutama ketika mereka tidak dapat melihat atau memeriksa produk secara langsung sebelum pembelian. Selain itu, adanya banyaknya penjual dan produk di platform e-commerce membuat konsumen rentan terhadap produk palsu, kadaluarsa, atau tidak layak konsumsi. Hal ini dapat membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen (Mirsan, 2023).

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen adalah isu yang sangat serius. Dalam pandangan *larizes faire*, konsumen dan pelaku usaha dianggap memiliki posisi yang setara dalam prinsip kebebasan berkontrak, namun hal ini tidak selalu berlaku. Pada kenyataannya, posisi konsumen umumnya lebih lemah daripada pelaku usaha. Hal ini juga berlaku dalam transaksi elektronik atau online, di mana hak-hak konsumen rentan untuk dilanggar dan seringkali menempatkan konsumen dalam posisi yang lebih lemah dalam transaksi online (Randi, 2022).

Penelitian terdahulu oleh (Randi, 2022) menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* adalah hal yang penting, dan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan perundang-undangan lainnya. Demikian pula, pertanggungjawaban dan sanksi hukum bagi pelaku usaha atas perbuatannya yang merugikan konsumen. Penelitian lain oleh (Siswanto et al., 2022) menunjukkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pembelian obat mengandung psikotropika pada *online marketplace* dapat berupa penyampaian informasi yang lengkap dan akurat mengenai produk yang diperjualbelikan secara *online*. Namun, tetap saja harus ada tanggung jawab dari *online marketplace* atau para pelaku usaha kepada konsumen.

Penelitian serupa oleh (Arlina, 2018) menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi pada proses transaksi online, produk kosmetik (pemutih wajah) dimana konsumennya hampir keseluruhan adalah wanita salah satunya tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan. Ketidaktepatan

informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi serta tidak jelasnya status subjek hukum, dari pelaku usaha.

Kebaharuan penelitian ini adalah dari obyek penelitiannya yakni mengkaji praktik regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi produk kesehatan yang belum pernah diteliti sebelumnya. Temuan dan analisis tentang regulasi dan praktik yang ada dapat menjadi dasar untuk studi-studi lebih lanjut tentang efektivitas regulasi, dampak praktik bisnis tertentu terhadap konsumen, dan evolusi kebijakan perlindungan konsumen dalam era perdagangan digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap regulasi dan praktik perlindungan konsumen dalam transaksi produk kesehatan online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah sebuah metode ilmiah yang digunakan untuk meneliti fenomena sosial dan masalah manusia. Metode ini bertujuan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan, dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu sosial (Hasan et al., 2023). Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yakni dengan studi literatur. Teknik pengumpulan data studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Peneliti menggunakan metode penelitian studi literatur untuk memperoleh data dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, atau dokumentasi lainnya (Darmalaksana, 2020). Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dalam tiga tahapan yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi merupakan hal yang perlu diperhatikan, termasuk pembelian produk kesehatan secara online. Langkah-langkah untuk memastikan perlindungan ini termasuk regulasi ketat terhadap penjualan obat-obatan dan produk kesehatan online, verifikasi keamanan dan keefektifan produk sebelum dijual secara daring, serta penyediaan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk kepada konsumen. Selain itu, upaya untuk mencegah penipuan dan penjualan produk palsu juga harus ditingkatkan, dengan penerapan mekanisme pengawasan dan sanksi yang tegas terhadap pelanggar. Dengan demikian, konsumen dapat merasa aman dan terlindungi saat membeli produk kesehatan secara online, meningkatkan kepercayaan mereka dalam menggunakan platform tersebut untuk kebutuhan kesehatan mereka. Selain itu, pemerintah juga menggunakan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk memastikan terpenuhinya hak-hak konsumen dalam bertransaksi. Dalam undang-undang Perlindungan Konsumen, ditegaskan berbagai asas yang menjadi dasar dalam menjaga hak-hak konsumen, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan

keselamatan konsumen, serta sasarannya kepastian hukum. Perlindungan konsumen memiliki berbagai tujuan diantaranya:

1. Meningkatkan kesadaran, keterampilan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri sendiri;
2. Memperjuangkan peningkatan harga diri dan martabat konsumen dengan menghindari dampak negatif dari penggunaan barang dan/atau jasa;
3. Memberdayakan konsumen untuk membuat pilihan, menentukan, dan menegakkan hak-hak sebagai konsumen;
4. Membentuk sistem perlindungan konsumen yang mencakup elemen-elemen kepastian hukum dan transparansi informasi serta memastikan akses untuk mendapatkan informasi;
5. Meningkatkan kesadaran para pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen, sehingga mendorong sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam aktivitas bisnisnya;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa untuk memastikan kelangsungan usaha produksi serta kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen memegang peran penting dalam menjaga keseimbangan dan keadilan antara produsen atau penjual dengan konsumen. Dengan adanya undang-undang ini, konsumen memiliki kepastian hukum dan perlindungan terhadap praktik bisnis yang merugikan atau tidak adil, sehingga mendorong terciptanya lingkungan perdagangan yang transparan dan aman. Lebih dari itu, undang-undang tersebut juga menggarisbawahi pentingnya pemahaman akan hak dan kewajiban konsumen. Dengan demikian, undang-undang perlindungan konsumen memberikan landasan yang kuat bagi hubungan yang adil dan saling menguntungkan antara konsumen dan penjual. Konsumen memiliki hak yang harus dipenuhi dalam transaksi jual beli, adapun hak-hak tersebut adalah:

1. Hak mendasar untuk merasa nyaman, aman, dan terlindungi saat mengonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta menerima dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang akurat, transparan, dan jujur tentang kondisi dan jaminan dari barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk mengemukakan pendapat dan keluhan terhadap barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan dukungan, perlindungan, dan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara adil;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan edukasi konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan secara adil, jujur, dan non-diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak memenuhi standar yang diharapkan;
9. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Pada praktiknya, perlindungan konsumen dalam transaksi produk kesehatan online dilakukan melalui beberapa cara diantaranya perusahaan mengatur sistem pelaporan dan penanganan keluhan, perlindungan data pribadi, verifikasi penjual dan produk, pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah.

Perusahaan Mengatur Sistem Pelaporan dan Penanganan Keluhan

Perusahaan yang mengatur sistem pelaporan dan penanganan keluhan dalam transaksi produk kesehatan online memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan dan perlindungan konsumen. UU Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa konsumen memiliki hak untuk menyampaikan keluhan terkait produk atau layanan yang mereka terima. Dalam konteks produk kesehatan online, di mana konsumen dapat menghadapi berbagai masalah seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan produk, atau informasi yang tidak jelas, sistem pelaporan dan penanganan keluhan memberikan saluran yang terstruktur bagi konsumen untuk menyampaikan masalah konsumen (Syafira & Amalia, 2024).

Dengan mengatur sistem pelaporan dan penanganan keluhan, perusahaan dapat memenuhi kewajibannya dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan konsumen sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Hal ini mencakup tanggapan yang jelas, transparan, dan memberikan solusi yang memuaskan bagi konsumen. Melalui proses ini, perusahaan juga memiliki kesempatan untuk memperbaiki layanan mereka dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan konsumen (Rangkuti, 2017).

Pengaturan sistem pelaporan dan penanganan keluhan dalam transaksi produk kesehatan online tidak hanya sebagai kewajiban hukum, tetapi juga sebagai strategi bisnis yang cerdas. Dengan memberikan respons yang baik terhadap keluhan konsumen, perusahaan dapat membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen serta meningkatkan reputasi perusahaan. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam UU Perlindungan Konsumen yang menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang baik dan menjaga kepuasan konsumen.

Didukung oleh penelitian (Oscar & Fadilah, 2022), menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penanganan keluhan terhadap kepercayaan pelanggan. Penelitian lainnya oleh (Shella, 2020) menemukan bahwa penanganan keluhan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen saat berbelanja online di platform Shopee. Dengan demikian, pengaturan sistem pelaporan dan penanganan keluhan dalam transaksi produk kesehatan online tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dalam industri kesehatan online.

Perlindungan Data Pribadi

Dalam bertransaksi produk kesehatan online, konsumen seringkali diminta untuk memberikan informasi pribadi seperti nama, alamat, nomor telepon, dan informasi kesehatan yang sensitif. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengamanatkan bahwa konsumen memiliki hak untuk privasi dan keamanan data pribadi mereka. Oleh karena itu, perusahaan yang menjalankan transaksi produk kesehatan online harus

mematuhi aturan dan standar yang ditetapkan dalam undang-undang untuk melindungi data pribadi konsumen.

UU Perlindungan Konsumen juga menekankan pentingnya transparansi dan informasi yang jelas dalam transaksi konsumen (Prayuti, 2024). Dalam hal ini, perusahaan yang menjalankan bisnis produk kesehatan online harus memberikan informasi yang tepat dan jujur kepada konsumen mengenai bagaimana data pribadi mereka akan digunakan, disimpan, dan dilindungi. Konsumen harus diberi pemahaman yang cukup tentang risiko yang terkait dengan memberikan data pribadi mereka secara online serta hak mereka untuk mengontrol dan mengakses data pribadi mereka.

Penelitian oleh (Muin, 2023) menemukan bahwa perlindungan data pribadi dalam platform e-commerce dapat meningkatkan pembangunan ekonomi nasional karena terkait dengan beberapa faktor, seperti kepercayaan konsumen, inovasi bisnis, dan keamanan serta perlindungan bagi pelaku usaha. Perlindungan data pribadi dalam platform e-commerce tidak hanya berkaitan dengan keamanan dan perlindungan konsumen, tetapi juga mencakup kepentingan para pelaku usaha. Dengan menjaga kerahasiaan data bisnis dan mematuhi regulasi perlindungan data, pelaku usaha dapat meraih keunggulan kompetitif, memacu pertumbuhan ekonomi, dan membangun kemitraan bisnis yang kuat di tingkat global.

Selain itu, hasil dari penelitian Priliasari (2023) menyatakan bahwa di Indonesia telah ada peraturan yang secara spesifik melindungi data pribadi konsumen, yakni Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi Konsumen. Apabila terjadi pelanggaran terhadap kerahasiaan data pribadi, maka platform e-commerce dapat dikenai sanksi administratif sesuai dengan peraturan yang berlaku dan konsumen berhak untuk mengajukan tuntutan hukum atas dasar kelalaian platform sesuai dengan ketentuan Pasal 1366 KUH Perdata.

Perlindungan data pribadi dalam transaksi produk kesehatan online juga dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap platform atau perusahaan yang bersangkutan. Dengan menerapkan praktik yang baik dalam pengelolaan data pribadi, perusahaan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan konsumen dan meningkatkan loyalitas mereka. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap UU Perlindungan Konsumen dalam perlindungan data pribadi tidak hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga strategi bisnis yang cerdas bagi perusahaan dalam industri produk kesehatan online untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan konsumen.

Verifikasi Penjual dan Produk

UU Perlindungan Konsumen menekankan pentingnya konsumen untuk memperoleh produk yang aman dan berkualitas. Dalam transaksi produk kesehatan online, verifikasi penjual dan produk menjadi penting karena produk-produk tersebut dapat memiliki dampak langsung terhadap kesehatan dan keselamatan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan yang menjalankan bisnis kesehatan online harus memastikan

bahwa penjual dan produk yang mereka tawarkan telah melewati proses verifikasi yang ketat sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam undang-undang.

Verifikasi penjual dan produk juga membantu dalam melindungi konsumen dari penipuan dan produk palsu atau tidak berkualitas. UU Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk menerima produk yang sesuai dengan deskripsi dan jaminan yang diberikan oleh penjual. Dengan memverifikasi penjual dan produk, perusahaan dapat meminimalkan risiko terhadap praktik-praktik penipuan yang merugikan konsumen. Hal ini sejalan dengan tujuan utama UU Perlindungan Konsumen dalam melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen (Saragih & Bagaskara, 2023).

Penelitian (Rustam et al., 2023) yang dilakukan oleh mengatakan bahwa konsumen berperan penting untuk menghindari praktik penipuan dalam transaksi online, seperti melakukan verifikasi terlebih dahulu terhadap situs atau toko online sebelum melakukan pembelian, tidak memberikan informasi pribadi yang sensitif, dan melaporkan tindakan penipuan kepada pihak yang berwenang. Pemahaman konsumen mengenai peran dan tanggung jawabnya dalam mencegah praktik penipuan dalam transaksi online akan berdampak positif dalam mengurangi jumlah kasus penipuan online dan menjaga konsumen dari kerugian finansial serta potensi penyalahgunaan informasi pribadi. Ponten (2023) menegaskan bahwa transaksi seringkali dilakukan antara pihak yang tidak saling mengenal, sangatlah penting untuk berhati-hati dan melakukan verifikasi terhadap penjual atau pembeli sebelum bertransaksi.

Dengan menunjukkan komitmen untuk memberikan produk yang aman dan berkualitas serta melalui proses verifikasi yang transparan, perusahaan dapat memperoleh kepercayaan konsumen. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepatuhan terhadap UU Perlindungan Konsumen, tetapi juga memperkuat hubungan bisnis jangka panjang antara perusahaan dan konsumen. Dengan demikian, verifikasi penjual dan produk dalam transaksi produk kesehatan online bukan hanya sebagai kewajiban hukum, tetapi juga sebagai strategi bisnis yang penting untuk memastikan keamanan, keandalan, dan kepuasan konsumen.

Pengawasan dan Penegakan Hukum oleh Pemerintah

UU Perlindungan Konsumen memberikan wewenang kepada pemerintah untuk melakukan pengawasan terhadap praktik bisnis yang melibatkan produk kesehatan online. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa perusahaan dan penjual mematuhi standar kualitas, keamanan, dan informasi yang ditetapkan dalam undang-undang. Pemerintah berperan sebagai pengawas untuk memastikan bahwa konsumen tidak menjadi korban dari praktik penipuan, produk palsu, atau informasi yang menyesatkan dalam transaksi produk kesehatan online (Laksana, 2024).

Penegakan hukum oleh pemerintah merupakan langkah penting untuk menegakkan ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen. Pemerintah memiliki kewenangan untuk menindak perusahaan atau penjual yang melanggar undang-undang, baik melalui sanksi administratif maupun tindakan hukum lebih lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya penegakan hukum yang efektif,

pemerintah dapat memberikan sinyal kepada pelaku bisnis bahwa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak akan ditoleransi sehingga mendorong kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan.

Penelitian oleh (Devi & Simarsoit, 2020) menyatakan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah diberikan jaminan dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Indonesia. Sebagai perusahaan yang beroperasi dalam bidang e-commerce, PT Solusi E-commerce Global memiliki tanggung jawab kontraktual dan hukum terhadap konsumen atau klien, serta menjamin pemenuhan hak-hak konsumen sebagaimana yang telah disepakati dalam kontrak yang telah dibuat sebelumnya dan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang.

Penelitian lainnya oleh (Mewu & Mahadewi, 2023) menyebutkan bahwa masih ada beberapa masalah hukum yang terkait dengan pembelian produk secara online di Indonesia. Beberapa kendala tersebut meliputi fluktuasi kemungkinan perilaku konsumen yang tidak terduga, kurangnya pengawasan dari pihak berwenang, dan variasi dalam kemungkinan sanksi yang diberlakukan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran.

Pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah juga berperan dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap transaksi produk kesehatan online. Dengan menunjukkan bahwa pemerintah serius dalam melindungi kepentingan konsumen dan menegakkan hukum, konsumen akan merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi online. Hal ini akan meningkatkan kepatuhan terhadap UU Perlindungan Konsumen serta memperkuat hubungan antara konsumen, perusahaan, dan pemerintah. Dengan demikian, pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah dalam transaksi produk kesehatan online tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga mendukung pertumbuhan bisnis yang sehat dan berkelanjutan dalam industri kesehatan online.

KESIMPULAN

Perlindungan konsumen dalam transaksi online produk kesehatan mencakup berbagai aspek, termasuk perlindungan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan informasi, dan perlindungan konsumen dari penipuan. Pada praktiknya, upaya perlindungan konsumen dalam transaksi produk kesehatan online diwujudkan melalui beberapa cara. Pertama, perusahaan mengatur sistem pelaporan dan penanganan keluhan untuk memberikan jalur yang efektif bagi konsumen yang mengalami masalah atau kecewa dengan produk yang dibeli. Kedua, perlindungan data pribadi menjadi fokus penting, di mana perusahaan harus menjaga keamanan data konsumen, termasuk informasi kesehatan, dan mematuhi peraturan perlindungan data yang berlaku. Selanjutnya, verifikasi penjual dan produk menjadi langkah yang penting, di mana platform e-commerce melakukan pengecekan keabsahan produk, sertifikasi, serta reputasi penjual. Terakhir, pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah juga menjadi aspek penting, pemerintah dapat melakukan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran terhadap regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi produk kesehatan online, termasuk memberlakukan sanksi terhadap penjual yang melanggar aturan.

BIBLIOGRAFI

- Arlina, S. (2018). Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online produk kosmetik (pemutih wajah) yang mengandung zat berbahaya berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999. *UIR Law review*, 2(1), 317-330.
- Darmalaksana, W. (2020). Metode penelitian kualitatif studi pustaka dan studi lapangan. Pre-Print Digital Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalbah, S. Z., Rakhman, C. U., ... & Arisah, N. (2023). Metode penelitian kualitatif. Penerbit Tahta Media.
- Randi, Y. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online Di Masa Covid-19. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 1-15.
- Siswanto, C. A., Indradewi, A. A., Pallo, K. X. E., & Purba, A. Z. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Obat Mengandung Psikotropika Pada Online Marketplace. *Jurnal Usm Law Review*, 5(2), 553-568.
- Devi, R. S., & Simarsoit, F. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 2(2), 119-128.
- Hartatik, H., Rukmana, A. Y., Efitra, E., Mukhlis, I. R., Aksenta, A., Ratnaningrum, L. P. R. A., & Efdison, Z. (2023). *TREN TECHNOPRENEURSHIP: Strategi & Inovasi Pengembangan Bisnis Kekinian dengan Teknologi Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Laksana, T. G. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce pada Produk Kesehatan: Pembelajaran pada Kejahatan Siber. *Indo Green Journal*, 2(1), 31-44.
- Mewu, M. Y. S., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 441-450.
- Mirsan, F. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Barang Kadaluwarsa Pada Transaksi E Commerce (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo).
- Muin, I. (2023). Perlindungan Data Pribadi Dalam Platform E-Commerce Guna Peningkatan Pembangunan Ekonomi Digital Indonesia. *Journal Law And Justice*, 1(2).
- Oscar, B., & Fadilah, A. (2022). Peranan Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan: Studi Pada Lintas Shuttle Btc Pasteur. *Pro Mark*, 12(1).
- Ponten, S. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Sosial Media. *Realism: Law Review*, 1(3), 79-90.
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903-913.
- Priliasari, E. (2023). Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 12(2).
- Randi, Y. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Penjualan Produk Kesehatan Palsu Pada Situs Online Di Masa Covid-19. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 1-15.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan*

Yuyut Prayuti, Alfred Tigor Parulian, Indra Parulian, Danny Aguswahyudy Jeremy, Joni Fiter

- melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja. Gramedia Pustaka Utama.
- Rustam, M. H., Hamler, H., Marlina, T., Handoko, D., & Alamsyah, R. (2023). Peran dan Tanggung Jawab Konsumen untuk Mencegah Praktik Penipuan dalam Transaksi Online dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Riau Law Journal*, 7(1), 1–24.
- Saputra, A. M. A., Kharisma, L. P. I., Rizal, A. A., Burhan, M. I., & Purnawati, N. W. (2023). *TEKNOLOGI INFORMASI: Peranan TI dalam berbagai bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145–155.
- Shella, G. K. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Resiko Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Online Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Pekanbaru). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Syafira, D., & Amalia, A. (2024). Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 99–109..

Copyright holder:

Yuyut Prayuti, Alfred Tigor Parulian, Indra Parulian, Danny Aguswahyudy Jeremy, Joni Fiter (2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

