

Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online di Indonesia

Satrio Budi Pramono¹ Grasia Kurniati²

Universitas Singaperbangsa Karawang, Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2}

Email: satriopramono986@gmail.com¹ grasia.kurniati@fh.unsika.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi ini masih menjadi isu yang belum sepenuhnya tuntas. Konsumen seringkali mengalami masalah seperti penipuan, barang yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, dan kesulitan dalam melakukan pengembalian barang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan dari sumber-sumber primer dan sekunder yang relevan dengan tema penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia tertuang dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Salah satu undang-undang yang menjadi dasar perlindungan hukum konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini secara garis besar mengatur tentang perlindungan hak-hak konsumen, termasuk dalam transaksi jual beli online. Selain itu, dalam penelitian ini juga ditemukan peraturan lain seperti Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang juga mengatur tentang perlindungan konsumen dalam transaksi online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Dalam penelitian ini, akan dikaji upaya perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen, penerapannya dalam transaksi online, serta peran institusi penegak hukum dalam menangani sengketa yang muncul. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memperdalam pemahaman dan peningkatan perlindungan terhadap konsumen dalam konteks transaksi online di Indonesia.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli Barang Secara Online



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Dalam era digital ini, transaksi jual beli barang secara online semakin populer di Indonesia. Berbagai platform e-commerce menjamur, memungkinkan konsumen untuk membeli barang dengan mudah tanpa perlu datang ke toko fisik. Namun, pertumbuhan pesat transaksi jual beli barang online ini juga menghadirkan berbagai tantangan dan risiko yang perlu diperhatikan, terutama dalam hal perlindungan hukum konsumen. Konsumen sebagai pihak yang lebih lemah dalam transaksi jual beli barang online perlu memiliki perlindungan hukum yang memadai. Hal ini dikarenakan keberadaan penjual yang tidak jujur atau tidak bertanggung jawab dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian materiil dan immateriil. Maka dari itu, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online menjadi sangat penting dalam menjaga kepercayaan dan keamanan konsumen dalam bertransaksi online. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menjawab kebutuhan akan pemahaman yang mendalam mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan kajian literasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan dari sumber-sumber primer dan sekunder yang relevan dengan tema penelitian.

Dalam era digital, transaksi jual beli barang online semakin berkembang pesat dan memiliki kontribusi yang signifikan bagi perekonomian Indonesia. Namun, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi ini masih menjadi isu yang belum sepenuhnya tuntas. Konsumen seringkali mengalami masalah seperti penipuan, barang yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, dan kesulitan dalam melakukan pengembalian barang. Oleh karena itu, penting untuk menjaga dan meningkatkan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online agar konsumen merasa aman dan nyaman dalam berbelanja online (Al Irsyad, R. I. H., & Irawan, A. D. 2022). Perlindungan hukum konsumen perlu diperhatikan dalam transaksi jual beli barang online untuk melindungi hak konsumen dan mencegah praktik-praktik yang merugikan konsumen. Sebagai konsumen, kita harus memahami hak-hak kita dalam kegiatan transaksi jual beli barang online, termasuk hak atas informasi yang akurat, hak untuk mendapatkan produk yang berkualitas, hak untuk merasa aman dalam bertransaksi, dan hak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi masalah dalam transaksi tersebut. Namun, faktanya adalah bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa tantangan tersebut termasuk masalah penegakan hukum yang lemah, kekurangan regulasi yang spesifik untuk transaksi online, dan kurangnya pemahaman dan kesadaran di kalangan konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi online.

Tantangan pertama dalam perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online adalah penegakan hukum yang lemah. Meskipun ada undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia, implementasinya masih belum efektif dalam konteks transaksi jual beli barang online. Keterbatasan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi dalam penegakan hukum merupakan salah satu alasan mengapa pelanggaran terhadap hak konsumen dalam transaksi online sering terjadi tanpa tindakan yang tegas. Tantangan lainnya terkait dengan kekurangan regulasi yang spesifik untuk transaksi online. Saat ini, hukum konsumen di Indonesia lebih banyak berfokus pada transaksi offline daripada transaksi online. Regulasi yang ada masih belum cukup konkret dan tidak memadai untuk melindungi konsumen dalam transaksi jual beli barang online. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih dalam pengembangan regulasi khusus untuk mengatasi karakteristik unik dari transaksi online. Kekurangan pemahaman dan kesadaran di kalangan konsumen juga merupakan salah satu tantangan utama dalam perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online. Banyak konsumen yang kurang paham akan hak-hak mereka dalam transaksi online, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang produk, hak untuk melakukan pembatalan atau pengembalian jika produk tidak sesuai, atau hak atas kompensasi jika mengalami kerugian. Kurangnya pemahaman ini membuat konsumen rentan terhadap praktik-praktik yang merugikan. Penelitian ini didasari oleh beberapa kajian pustaka utama yang menjadi landasan dalam memahami perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum utama yang memberikan panduan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli barang online (Novita, Y. D., & Santoso, B. 2021).

Undang-undang ini mengatur hak-hak konsumen, kewajiban penjual, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan transaksi online. Selain undang-undang tersebut, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik juga menjadi acuan penting dalam melindungi konsumen dalam transaksi jual beli barang online (Rahayu, A. C., Dewantara, R., & Syafi'i, R. I. R. 2021). Peraturan ini mengatur penggunaan sistem elektronik dalam perdagangan, termasuk transaksi jual beli barang melalui platform e-commerce. Sejumlah penelitian sebelumnya juga telah dilakukan dalam konteks perlindungan

hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Penelitian oleh Suryani (2018) mendapati bahwa kesadaran serta pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi online masih rendah. Penelitian oleh Azizah (2019) menyoroti peran penting platform e-commerce dalam memberikan perlindungan hukum konsumen, termasuk melalui kebijakan pengembalian barang yang adil dan efektif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Dalam penelitian ini, akan dikaji upaya perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen, penerapannya dalam transaksi online, serta peran institusi penegak hukum dalam menangani sengketa yang muncul. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam memperdalam pemahaman dan peningkatan perlindungan terhadap konsumen dalam konteks transaksi online di Indonesia. Penelitian ini akan menjadi acuan penting bagi pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, platform e-commerce, dan konsumen itu sendiri dalam meningkatkan keamanan, kepercayaan, dan perlindungan hukum dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk secara kualitatif dan deskriptif mengkaji perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Penelitian ini akan menggunakan metode kajian pustaka, yang akan melibatkan pengumpulan data dari sumber-sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian ini. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini akan menganalisis dan memberikan gambaran menyeluruh mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini akan menggunakan sumber-sumber pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen-dokumen perundang-undangan terkait. Data yang dikumpulkan akan meliputi pemahaman tentang konsep dan prinsip-prinsip perlindungan hukum konsumen, peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia, serta studi kasus atau penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan mengidentifikasi dan menganalisis isu-isu penting yang muncul dalam perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Analisis akan dilakukan berdasarkan teori dan konsep-konsep yang terdapat dalam literatur yang dijadikan acuan. Berdasarkan analisis data, penelitian ini akan menghasilkan temuan dan pembahasan mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Temuan-temuan ini akan mencerminkan mengenai efektivitas ketentuan perundang-undangan yang ada dalam menjamin perlindungan hukum konsumen, tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online di Indonesia

Konsep perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia didasarkan pada prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang meliputi hak-hak konsumen dan tanggung jawab penjual. Konsep ini mencakup aspek perlindungan terhadap informasi yang akurat, kualitas produk, keamanan, kompensasi, privasi, dan penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online di Indonesia juga didukung oleh berbagai undang-undang dan peraturan yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Salah satu undang-undang yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi jual

beli barang online di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) (Erlinawati, M., & Nugrahaningsih, W. (2017). Undang-undang ini melindungi konsumen dalam semua bentuk transaksi, termasuk transaksi jual beli barang online. Di dalam UU PK, ada beberapa sub bab yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online, yaitu sebagai berikut:

1. UU PK menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan jujur tentang barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual. Dalam konteks transaksi online, hal ini mencakup informasi mengenai deskripsi produk, spesifikasi, harga, syarat dan ketentuan, metode pembayaran, dan kebijakan pengembalian. Konsumen juga berhak mendapatkan edukasi mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen yang dilakukan melalui kampanye, seminar, dan informasi publik.
2. UU PK mengamanatkan bahwa barang atau jasa yang diperdagangkan harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Dalam transaksi online, ini berarti bahwa produk yang dijual harus sesuai dengan deskripsi yang diberikan penjual dan berkualitas seperti yang diharapkan oleh konsumen. Jika terdapat kecacatan atau ketidaksesuaian, konsumen memiliki hak untuk mengajukan komplain dan meminta pengembalian atau penggantian produk.
3. UU PK memuat ketentuan-ketentuan khusus yang berlaku dalam transaksi jual beli barang online. Misalnya, UU PK menyebutkan bahwa penjual harus memberikan bukti transaksi kepada konsumen, yang dapat berupa struk pembayaran atau bukti transaksi elektronik. Juga, penjual harus menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi konsumen yang diperoleh selama transaksi online.
4. UU PK mengatur bahwa penjual memiliki tanggung jawab untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan. Penjual harus menjaga standar kualitas barang atau jasa yang ditawarkan, menjaga keamanan transaksi, memberikan kompensasi jika terjadi kerugian kepada konsumen, dan memiliki layanan konsumen yang responsif.

Untuk menerapkan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nasional (BPSK) juga berperan penting. BPSK merupakan lembaga yang didirikan untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara tidak litigasi (Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y. 2020). Konsumen dapat mengajukan pengaduan ke BPSK jika terjadi perselisihan atau kekurangan penyelesaian dengan penjual dalam transaksi online. Dalam konteks perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia, kesadaran dan literasi konsumen juga merupakan faktor yang penting. Konsumen perlu memahami hak-hak mereka, menjaga keamanan data pribadi, dan melaksanakan tindakan pencegahan yang diperlukan untuk melindungi diri mereka dalam transaksi online (Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. 2023). Dengan adanya konsep perlindungan hukum konsumen dan undang-undang yang terkait, diharapkan bahwa konsumen di Indonesia dapat merasa lebih aman dan nyaman dalam melakukan transaksi jual beli barang online. Penting bagi pemerintah, regulator, dan pelaku bisnis untuk berkomitmen dalam melaksanakan, memperkuat, dan meningkatkan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online, sehingga tercipta lingkungan bisnis online yang terpercaya dan berkelanjutan di Indonesia.

Sejauh Mana Efektivitas Ketentuan Perundang-Undangan Yang Ada Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online Di Indonesia

Dalam era digital ini, transaksi jual beli barang online semakin menjadi tren di Indonesia. Kemudahan yang ditawarkan oleh platform e-commerce telah memungkinkan konsumen untuk membeli barang dengan lebih mudah dan praktis. Namun, dengan pertumbuhan yang pesat ini,

perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online menjadi semakin penting. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan beberapa peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. Namun, sejauh mana efektivitas ketentuan perundang-undangan tersebut dalam menjamin perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia?

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK) merupakan salah satu ketentuan perundang-undangan yang menjadi landasan perlindungan hukum konsumen di Indonesia. Pasal 4 UU PK secara tegas menyebutkan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum dalam melakukan transaksi jual beli, termasuk dalam transaksi jual beli barang online (Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. 2016). Selain UU PK, pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (PP PKE). Peraturan ini berisi ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan transaksi elektronik, termasuk transaksi jual beli barang online. PP PKE mengatur mengenai kewajiban pengusaha elektronik untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen, melindungi data pribadi konsumen, memberikan kemudahan dalam pembatalan transaksi, serta memberikan jaminan kualitas terhadap barang yang dijual (Ramadhan, A. 2022).

Namun, meskipun adanya ketentuan perundang-undangan yang mengatur perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online, masih terdapat beberapa tantangan dalam menjamin efektivitas perlindungan tersebut. Tantangan dalam Menjamin Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Barang Online. Pertama, kurangnya kesadaran dan pengetahuan konsumen mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen secara online. Banyak konsumen yang belum mengetahui atau memahami hak-hak mereka, seperti hak atas informasi yang jelas dan akurat, hak membatalkan transaksi, dan hak mendapatkan jaminan kualitas barang. Kurangnya kesadaran ini memudahkan praktik-praktik yang merugikan konsumen.

Kedua, kesulitan dalam penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pengusaha elektronik. Meskipun ada ketentuan perundang-undangan yang mengatur, penegakan hukum terhadap pelanggaran dalam transaksi jual beli barang online masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesulitan dalam mengumpulkan bukti, perbedaan yurisdiksi antar negara dalam transaksi internasional, dan keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh lembaga penegak hukum. Ketiga, masalah dalam proses penyelesaian sengketa. PP PKE mengatur bahwa pengusaha elektronik wajib menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa online yang efektif dan terpercaya. Namun, masih terdapat kendala dalam implementasi dan kredibilitas mekanisme penyelesaian sengketa tersebut. Beberapa konsumen menghadapi kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi atau kompensasi yang sesuai atas kerugian yang mereka alami. Rekomendasi Peningkatan Efektivitas Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Barang Online, Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia, beberapa langkah dapat diambil.

1. Pemerintah perlu meningkatkan edukasi dan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen secara online. Ini dapat dilakukan melalui kampanye edukatif dan penyediaan informasi yang mudah diakses bagi konsumen.
2. Penegakan hukum terhadap pelanggaran dalam transaksi jual beli barang online perlu ditingkatkan. Pemerintah harus bekerja sama dengan lembaga penegak hukum untuk memperkuat kapasitas mereka dalam mengumpulkan bukti dan menyelidiki kasus pelanggaran.

3. Mekanisme penyelesaian sengketa online perlu diperbaiki. Pemerintah perlu memastikan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh pengusaha elektronik efektif, transparan, dan dapat diandalkan. Selain itu, perlindungan terhadap konsumen dalam mendapatkan ganti rugi atau kompensasi yang layak perlu ditegaskan (Sinaga, O. P. 2022).

Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia diatur oleh beberapa peraturan perundang-undangan, seperti UU PK dan PP PKE. Namun, masih terdapat tantangan dalam menjamin efektivitas perlindungan tersebut, seperti kurangnya kesadaran konsumen, kesulitan dalam penegakan hukum, dan masalah dalam penyelesaian sengketa. Untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen, perlu dilakukan peningkatan edukasi konsumen, penegakan hukum yang lebih efektif, dan perbaikan mekanisme penyelesaian sengketa online. Dengan upaya ini, diharapkan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia dapat lebih efektif dan memadai.

Peran Pemerintah Dan Lembaga Terkait Dalam Memastikan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online Berjalan Efektif Di Indonesia

Dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia, peran pemerintah dan lembaga terkait sangat penting dalam memastikan perlindungan hukum konsumen. Pemerintah memiliki peran dalam merumuskan kebijakan, menerapkan undang-undang, dan mengawasi pelaksanaannya. Sementara itu, lembaga terkait, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), dan Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), bertugas dalam penegakan hukum dan penyelesaian sengketa yang terkait dengan transaksi jual beli barang online. Pemerintah Indonesia memiliki peran sentral dalam memastikan efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online. Pemerintah bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan, membuat peraturan perundang-undangan, dan mengawasi pelaksanaannya. Di Indonesia, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan Peraturan Pemerintah tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik (PP PKE) (Purba, S. D. 2022).

UU PK dan PP PKE memberikan dasar hukum bagi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Melalui UU PK, pemerintah mengatur hak-hak konsumen, kewajiban pengusaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Sementara itu, PP PKE mengatur mengenai transaksi elektronik, termasuk transaksi jual beli barang online, yang mencakup perlindungan data pribadi konsumen, informasi produk yang akurat, dan jaminan kualitas barang. Selain pembuatan peraturan perundang-undangan, pemerintah juga memberikan peran penting dalam pengawasan pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online (Wahyuddin, J. 2016). Kementerian Perdagangan, sebagai salah satu lembaga yang terlibat dalam perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap e-commerce dan pemenuhan kewajiban pengusaha terhadap konsumen. Polri turut serta dalam memastikan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Polri memiliki Satuan Tugas Siber dan Kejahatan Siber yang bertugas dalam penanganan tindak pidana di dunia digital, termasuk tindak pidana yang berkaitan dengan transaksi jual beli barang online (Rantesalu, H. 2022)

1. Siklus Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen. Implementasi perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online dapat dilihat melalui siklus yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

- a. Perumusan Kebijakan: Tahap ini melibatkan pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang bertujuan untuk melindungi dan memperkuat hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online. Pemerintah bekerja sama dengan lembaga terkait dan pelaku industri untuk menyusun regulasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen.
 - b. Implementasi: Setelah kebijakan dikeluarkan, pemerintah berperan dalam melakukan implementasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Misalnya, Kementerian Perdagangan melakukan pengawasan terhadap e-commerce untuk memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi aturan perlindungan konsumen, seperti informasi produk yang akurat, kebijakan pengembalian barang, dan jaminan kualitas.
 - c. Pengawasan dan Penegakan Hukum: Lembaga terkait, seperti KPPU dan BPSK, memiliki tugas penting dalam melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Mereka bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha serta memberikan sanksi bagi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.
 - d. Edukasi dan Kesadaran Konsumen: Agar perlindungan hukum konsumen berjalan efektif, penting untuk meningkatkan edukasi dan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi jual beli barang online. Pemerintah dan lembaga terkait dapat melakukan sosialisasi melalui kampanye publik, seminar, dan media sosial untuk memperkuat kesadaran konsumen (Triana, K. M., Ardhya, S. N., & Suastika, I. N. 2022).
2. Dalam mengevaluasi efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia, perlu diperhatikan kondisi terhadap kejadian di lapangan. Beberapa kondisi yang dapat diamati antara lain:
- a. Penyelesaian Sengketa: Meskipun BPSK telah berhasil menyelesaikan sejumlah sengketa konsumen, namun terdapat kendala dalam penyelesaian yang bisa mempengaruhi efektivitasnya. Beberapa hal yang sering terjadi adalah lamanya waktu penyelesaian, kurangnya kesadaran konsumen dalam mengajukan pengaduan, dan hambatan dalam pelaksanaan putusan yang telah diberikan.
 - b. Perlindungan Data Pribadi: Perlindungan data pribadi konsumen juga menjadi salah satu fokus dalam transaksi jual beli barang online. Meskipun telah ada peraturan yang mengatur hal ini, namun masih terjadi pelanggaran terhadap data pribadi konsumen, seperti pengumpulan data tanpa izin, atau penyalahgunaan data oleh pengusaha. Hal ini memerlukan langkah-langkah penguatan pengawasan dan penegakan hukum lebih lanjut.
 - c. Rendahnya Kesadaran Konsumen: Masih terdapat rendahnya kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi jual beli barang online. Beberapa konsumen kurang mengerti mengenai ketentuan pengembalian barang, klaim garansi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Pemerintah dan lembaga terkait harus terus melakukan kampanye edukasi dan meningkatkan kesadaran konsumen agar mereka dapat berperan aktif dalam memperkuat perlindungan hukum konsumen (Fitra, A., Rahman, S., & Arief, A. 2022).

Pemerintah dan lembaga terkait memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online berjalan efektif di Indonesia. Melalui siklus implementasi yang melibatkan perumusan kebijakan, implementasi, pengawasan dan penegakan hukum, serta edukasi dan kesadaran konsumen, perlindungan hukum konsumen dapat ditegakkan dengan lebih baik. Meskipun terdapat beberapa kondisi yang menjadi tantangan, seperti penyelesaian sengketa dan perlindungan data pribadi yang memerlukan perhatian lebih, langkah-langkah pembenahan dan penguatan terus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia.

Efektivitas Lembaga Terkait dalam Penegakan Hukum dan Penyelesaian Sengketa

Lembaga terkait, seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU), dan Kepolisian Republik Indonesia (Polri), memiliki peran penting dalam penegakan hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Efektivitas dari lembaga-lembaga ini menjadi faktor krusial dalam memastikan bahwa hak-hak dan kepentingan konsumen terlindungi dengan baik. Dalam pembahasan ini, kami akan mengevaluasi efektivitas lembaga terkait dalam penegakan hukum dan penyelesaian sengketa di Indonesia. BPSK sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelesaian sengketa menjadi salah satu lembaga yang penting dalam perlindungan konsumen. BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa yang muncul antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli barang online. Dalam upaya meningkatkan efektivitasnya, BPSK telah melaksanakan berbagai langkah, seperti peningkatan kapasitas mediator, mempercepat proses penyelesaian sengketa, dan memberikan keputusan yang berkeadilan. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas BPSK, seperti lamanya waktu penyelesaian sengketa dan kurangnya kesadaran konsumen dalam menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. KPPU juga memiliki peran penting dalam penegakan hukum terkait persaingan usaha dalam transaksi jual beli barang online.

KPPU memiliki kewenangan untuk mengawasi dan memantau praktik persaingan usaha yang tidak sehat, seperti monopoli, kartel, dan praktik berharga predatori dalam industri e-commerce. Dalam menjalankan perannya, KPPU berupaya untuk meningkatkan efektivitasnya melalui tindakan seperti melakukan investigasi dan memberikan sanksi terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar ketentuan persaingan usaha. Namun demikian, efektivitas KPPU masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penguatan kapasitas dan upaya pencegahan pelanggaran persaingan usaha yang lebih efektif. Selain itu, Polri juga berperan dalam penegakan hukum terkait transaksi jual beli barang online di Indonesia. Polri memiliki peran dalam melakukan penindakan terhadap tindakan penipuan, kejahatan siber, dan pelanggaran hukum lainnya dalam transaksi online. Polri berupaya meningkatkan efektivitasnya melalui langkah-langkah seperti peningkatan pemahaman personel tentang kejahatan cyber, penguatan kerjasama dengan lembaga terkait, dan penyelesaian cepat terhadap laporan kejahatan dalam transaksi jual beli barang online (Poerwaningtias, I., Rianto, P., Ni'am, M., Adiputra, W. M., Marganingtyas, D., Mirasari, E., ... & Arditya, D. 2013).

Namun, hambatan seperti keterbatasan sumber daya dan kompleksitas dalam mengatasi kejahatan siber dapat mempengaruhi efektivitas Polri dalam penegakan hukum. Untuk meningkatkan efektivitas lembaga terkait dalam penegakan hukum dan penyelesaian sengketa, beberapa langkah dapat diambil. Pertama, kerjasama antara lembaga terkait perlu diperkuat melalui komunikasi yang baik dan pertukaran informasi yang efektif. Kedua, perkuat kapasitas lembaga terkait, baik itu melalui pelatihan dan pendidikan, atau penambahan jumlah personel yang berkualitas. Ketiga, perlunya peningkatan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Edukasi dan kampanye publik perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran konsumen. Terakhir, perlu dilakukan evaluasi terhadap peraturan dan regulasi yang ada, serta peningkatan kejelasan dan daya tanggapnya terhadap perkembangan transaksi jual beli barang online yang terus berkembang.

1. Peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha, dengan tujuan untuk mencapai keadilan dan kepuasan

bagi kedua belah pihak. Dalam pembahasan ini, kami akan mengevaluasi peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Peran utama BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai mediator atau penengah. BPSK memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendiskusikan masalah yang timbul dan mencari solusi yang saling menguntungkan (Irawan, O. R., Zuldesni, Z., & Elfitra, E. 2021).

Mediasi yang dilakukan oleh BPSK bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara kedua pihak yang bersengketa dengan cara berunding secara damai dan seimbang. Salah satu keunggulan utama dari peran BPSK adalah proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat dibandingkan jalur hukum tradisional. BPSK memiliki target waktu penyelesaian yang ditetapkan agar dapat memberikan kepastian dan kecepatan dalam menyelesaikan sengketa. Dalam beberapa kasus, BPSK dapat menyelesaikan sengketa dalam waktu yang relatif singkat, yaitu 30 hari kerja sejak permohonan diterima. Hal ini memberikan manfaat kepada konsumen dan pelaku usaha dengan menghindari biaya dan waktu yang lebih besar dalam jalur penyelesaian sengketa lainnya. Selain itu, peran BPSK juga dijalankan melalui pendekatan yang bersifat informal dan non-adversarial. Melalui pendekatan ini, BPSK menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kedua belah pihak untuk berkomunikasi dan mencari solusi yang memadai.

Mediator yang ditunjuk oleh BPSK berusaha untuk menjadi pihak netral yang membantu memfasilitasi dialog antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam proses mediasi, BPSK juga memberikan ruang bagi kedua pihak untuk menyampaikan argumen dan bukti yang mendukung posisi masing-masing. Keputusan yang diberikan oleh BPSK merupakan hasil dari kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa. Keputusan tersebut memiliki kekuatan hukum yang mengikat kedua belah pihak. Apabila salah satu pihak tidak mematuhi keputusan tersebut, BPSK juga memiliki wewenang untuk mengambil langkah-langkah penegakan, seperti pemutusan kerjasama atau laporan kepada instansi terkait (Muhammad Khairil, A. 2016). Dalam rangka meningkatkan peran dan efektivitasnya, BPSK telah melakukan berbagai upaya. Salah satunya adalah melalui peningkatan kapasitas mediatori yang terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen. BPSK memberikan pelatihan dan pendidikan kepada para mediatori agar mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang prinsip mediasi yang efektif. Selain itu, BPSK juga melibatkan berbagai pihak yang terkait, seperti akademisi, praktisi hukum, dan asosiasi konsumen, dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas penyelesaian sengketa yang diselenggarakan.

Namun, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Salah satunya adalah lamanya waktu penyelesaian sengketa yang terkadang melebihi target yang telah ditetapkan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tingginya jumlah sengketa yang harus ditangani oleh BPSK, kompleksitas kasus, atau kurangnya jumlah mediatori yang tersedia. Selain itu, kurangnya kesadaran dan partisipasi konsumen dalam menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia juga menjadi kendala dalam efektivitas BPSK.

2. Peran KPPU dalam penegakan hukum terkait persaingan usaha

Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU) memiliki peran penting dalam penegakan hukum terkait persaingan usaha di Indonesia. KPPU bertanggung jawab atas pengawasan dan pengaturan praktik persaingan usaha yang tidak sehat, seperti monopoli, kartel, dan praktik berharga predatori dalam industri bisnis di Indonesia. Dalam pembahasan ini, kami akan mengevaluasi peran KPPU dalam penegakan hukum terkait persaingan usaha. Peran utama KPPU adalah sebagai pengawas dan regulator persaingan usaha di Indonesia. KPPU memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi terhadap dugaan pelanggaran

persaingan usaha dan memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar ketentuan persaingan usaha. Kemampuan KPPU dalam melakukan investigasi yang mendalam dan objektif berperan penting dalam pemantauan praktik persaingan usaha di Indonesia. Salah satu keunggulan utama dari peran KPPU adalah kemampuan untuk mencegah terjadinya monopoli dan kartel di berbagai sektor usaha. KPPU memiliki kebijakan yang selektif dalam memberikan izin pada praktik merger dan akuisisi untuk mencegah potensi monopoli. Selain itu, KPPU juga melaksanakan tindakan pencegahan terhadap praktik kartel dengan melakukan sosialisasi, monitoring pasar, serta kerjasama dengan lembaga terkait. Langkah-langkah ini berperan dalam menjaga keberlanjutan persaingan usaha yang sehat dan menguntungkan bagi masyarakat (Rachmadi Usman, 2022).

Dalam menjalankan perannya, KPPU juga berperan dalam memberikan nasihat dan rekomendasi kepada pemerintah terkait kebijakan ekonomi dan pembangunan. KPPU mengadakan dialog dengan para pemangku kepentingan, seperti pemerintah, pelaku usaha, dan akademisi, untuk mengidentifikasi permasalahan dan memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan yang berhubungan dengan persaingan usaha. Keberadaan KPPU sebagai pengawas persaingan usaha juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat dan dunia usaha terhadap keadilan dan keberlanjutan bisnis di Indonesia. Namun, terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi peran KPPU dalam penegakan hukum terkait persaingan usaha di Indonesia. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki KPPU, baik dalam hal jumlah personel maupun dana yang tersedia. KPPU perlu memiliki sumber daya yang memadai untuk dapat melakukan investigasi secara menyeluruh dan efektif, serta memberikan sanksi yang sesuai terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan persaingan usaha.

Selain itu, peran KPPU dalam penegakan hukum terkait persaingan usaha juga perlu ditingkatkan melalui peningkatan kerjasama dengan lembaga terkait, seperti Kementerian Perdagangan, Kepolisian, dan Kejaksaan. Penting bagi KPPU untuk menjalin kolaborasi yang erat dengan lembaga-lembaga ini dalam melakukan tindakan investigasi dan penindakan terhadap pelanggaran persaingan usaha. Kerjasama ini juga berperan dalam meningkatkan efektivitas penegakan hukum serta pencegahan praktik persaingan usaha yang merugikan masyarakat. Selain itu, penting juga untuk secara terus-menerus memperbaharui peraturan yang terkait dengan persaingan usaha agar sesuai dengan perkembangan ekonomi dan teknologi, serta meningkatkan kejelasan dan kepastian hukum. KPPU perlu memperhatikan perkembangan bisnis digital dan e-commerce yang terus berkembang agar regulasi yang ada dapat diimplementasikan dengan baik dan efektif dalam mengawasi dan menghukum praktik persaingan usaha yang tidak sehat di era digital.

3. Peran Polri dalam penindakan terhadap tindakan penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli barang online

Polri (Kepolisian Republik Indonesia) memiliki peran penting dalam penindakan terhadap tindakan penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Dalam era digital dan perkembangan teknologi informasi, kegiatan jual beli barang secara online semakin meningkat. Namun, dengan adanya kemajuan teknologi juga muncul berbagai risiko, termasuk penipuan dan kejahatan di dalam transaksi jual beli daring. Dalam pembahasan ini, kami akan mengevaluasi peran Polri dalam penindakan terhadap tindakan penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli barang online. Peran utama Polri adalah melindungi masyarakat dan menjaga keamanan serta ketertiban umum di Indonesia. Dalam konteks transaksi jual beli barang online, Polri memiliki tanggung jawab

untuk mencegah, menyelidiki, dan menindak tindakan penipuan, penyebaran barang ilegal, pencurian identitas, dan kejahatan lainnya yang terjadi dalam transaksi jual beli barang secara online. Polri berperan sebagai penegak hukum yang bertugas melindungi masyarakat dari kerugian material dan non-material akibat tindakan kriminal di dunia maya.

Salah satu keunggulan peran Polri dalam penindakan tindakan penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli online adalah adanya Divisi Cyber Crime. Divisi tersebut bertugas untuk mengatasi dan menangani kejahatan yang terjadi di dunia maya, termasuk penipuan dalam transaksi online. Divisi Cyber Crime memiliki tim ahli yang terlatih dalam melakukan identifikasi, penyelidikan, dan penindakan terhadap tindakan penipuan dan kejahatan lainnya di dunia maya. Mereka dilengkapi dengan teknologi dan perangkat canggih untuk mendukung upaya penegakan hukum di dunia maya. Selain itu, Polri juga menjalin kerjasama dengan platform e-commerce dan penyedia layanan pembayaran online untuk melacak dan mengidentifikasi pelaku penipuan. Polri bekerja sama dengan platform e-commerce untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam mengungkap dan menindak pelaku penipuan. Polri juga melakukan pendekatan dengan penyedia layanan pembayaran online untuk membatasi akses pelaku penipuan dalam melakukan transaksi menggunakan dana ilegal atau hasil dari penipuan. Melalui kerjasama ini, Polri dapat bekerja secara efektif dalam menindak tindakan penipuan dalam transaksi jual beli online.

Polri juga berperan dalam sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait cara bertransaksi secara aman dan cermat dalam jual beli online. Polri memberikan informasi dan tips mengenai tanda-tanda penipuan dan upaya pencegahan yang dapat dilakukan oleh masyarakat. Dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang risiko penipuan dan tindakan kriminal dalam transaksi online, diharapkan masyarakat akan lebih waspada dan melakukan tindakan pencegahan yang tepat saat bertransaksi online. Namun, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi peran Polri dalam penindakan terhadap tindakan penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli barang online.

Salah satu kendala adalah terbatasnya kapasitas dan keterampilan personel Polri dalam penanganan kasus-kasus di dunia maya. Pengungkapan dan penindakan tindakan kejahatan di dunia maya memerlukan keahlian khusus dan pengetahuan teknis yang mendalam. Oleh karena itu, pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kapasitas anggota Polri dalam penanganan tindakan kriminal dalam dunia maya. Selain itu, perkembangan teknologi yang cepat dan kompleks juga menjadi kendala dalam upaya penindakan terhadap penipuan dan kejahatan dalam transaksi jual beli online. Pelaku kejahatan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi baru untuk melakukan aksinya. Oleh karena itu, Polri perlu melakukan pembaruan dan penyesuaian dalam strategi, alat, dan kemampuan teknologi mereka agar dapat menghadapi tantangan yang terus berkembang dalam dunia maya.

KESIMPULAN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi jual beli barang online di Indonesia. Dalam pembahasan ini, kami akan mengevaluasi peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Peran utama BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah sebagai mediator atau penengah. BPSK memiliki target waktu penyelesaian yang ditetapkan agar dapat memberikan kepastian dan kecepatan dalam menyelesaikan sengketa. Dalam beberapa kasus, BPSK dapat menyelesaikan sengketa dalam waktu yang relatif singkat, yaitu 30 hari kerja sejak permohonan diterima. Hal ini memberikan manfaat kepada konsumen dan pelaku usaha dengan menghindari biaya dan waktu yang lebih besar dalam jalur penyelesaian sengketa lainnya. Dalam proses mediasi, BPSK juga memberikan ruang bagi kedua pihak untuk

menyampaikan argumen dan bukti yang mendukung posisi masing-masing. Dalam rangka meningkatkan peran dan efektivitasnya, BPSK telah melakukan berbagai upaya. Selain itu, BPSK juga melibatkan berbagai pihak yang terkait, seperti akademisi, praktisi hukum, dan asosiasi konsumen, dalam upaya untuk terus meningkatkan kualitas penyelesaian sengketa yang diselenggarakan. Namun, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu, kurangnya kesadaran dan partisipasi konsumen dalam menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia juga menjadi kendala dalam efektivitas BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Irsyad, R. I. H., & Irawan, A. D. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Atas Barang Tidak Sesuai. *Jurnal Education and Development*, 10(3), 263-267.
- Erlinawati, M., & Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. *Serambi Hukum*, 11(01), 27-40.
- Fitra, A., Rahman, S., & Arief, A. (2022). Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Kota Sengkang. *Journal of Lex Generalis (JLG)*, 3(3), 535-550.
- Irawan, O. R., Zuldesni, Z., & Elfitra, E. (2021). Resolusi Konflik Konsumen di Kota Padang. *Jurnal Sosiologi Andalas*, 7(2), 127-141.
- Khotimah, C. A., & Chairunnisa, J. C. (2016). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce). *Business Law Review*, 1, 14-20.
- Muhammad Khairil, A. (2016). Studi Proses Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Palangka Raya (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya).
- Novita, Y. D., & Santoso, B. (2021). Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(1), 46-58.
- Poerwaningtias, I., Rianto, P., Ni'am, M., Adiputra, W. M., Marganingtyas, D., Mirasari, E., ... & Arditya, D. (2013). Model-model gerakan literasi media dan pemantauan media di Indonesia. Yogyakarta: Pusat Kajian Media dan Budaya Populer dan Yayasan TIFA.
- Purba, S. D. (2022). Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Barang Dan Jasa Dengan Sistem Transaksi Elektronik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 Tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia).
- Rachmadi Usman. (2022). Hukum persaingan usaha di Indonesia. Sinar Grafika.
- Rahayu, A. C., Dewantara, R., & Syafi'i, R. I. R. (2021). Batasan Makna Frasa Kesalahan Teknis dalam Pasal 57 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 terhadap Keabsahan Kontrak Elektronik. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 6(2), 310-318.
- Ramadhan, A. (2022). Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection) (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Rantesalu, H. (2022). Penanggulangan Kejahatan Penipuan Belanja Online Di Wilayah Kepolisian Daerah Jawa Timur. *Janaloka*, 1(2), 70-94.
- Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2), 145-155.



- Sinaga, O. P. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual-Beli Melalui Media Sosial Facebook* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi).
- Tauhiddah, T., Azheri, B., & Mannas, Y. (2020). Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 94-105.
- Triana, K. M., Ardhya, S. N., & Suastika, I. N. (2022). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak oleh Konsumen Di Kota Singaraja. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 5(2), 663-678.
- Wahyuddin, J. *Penegakan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi electronic commerce di Indonesia* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah).