

PERAN SERTA MASYARAKAT MELALUI BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI E-COMMERCE PADA MASYARAKAT PROVINSI BANTEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

Oleh:

Muhammad Arsyi Alfin Fachrurroji Saputra¹, Nurikah², Ahmad Reyhan³

¹Fakultas Hukum, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

¹Email: muhammadarsyialfinfachrurrojis@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History

Naskah Masuk : 6 Desember 2024

Naskah Direvisi : 26 Desember 2024

Naskah Disetujui : 29 Desember 2024

Tersedia Online : 6 Januari 2025

Keywords:

E-Commerce, Banten Society, Consumer

Kata Kunci:

E-Commerce, Masyarakat Banten, Konsumen



This is an open access article under the CC BY. SA

Copyright © 2025 by Author. Published by Jaya Pangus Academy

ABSTRACT

One of the most developed trade activities in cyberspace in relation to the use of the internet is e-commerce. More and more economic activities are carried out through internet media. This study will analyze two main focuses related to how public participation through the National Consumer Protection Agency on consumer protection and legal remedies for consumers and business actors who are harmed in e-commerce buying and selling transactions in the people of Banten Province based on Law Number 19 of 2016 concerning Information and Electronic Transactions. The method used is qualitative with an empirical juridical approach with descriptive research specifications. The results of this study are the National Consumer Protection Agency as a body that protects consumers who have the authority to provide a reporting platform for consumers. Consumers who are harmed during buying and selling transactions in e-commerce can file complaints.

ABSTRAK

Salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang saat ini paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah e-commerce. Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Penelitian ini akan menganalisis dua fokus utama terkait bagaimana peran serta masyarakat melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional terhadap perlindungan konsumen dan upaya hukum bagi konsumen dan pelaku usaha yang dirugikan dalam transaksi jual-beli e-commerce pada masyarakat Provinsi Banten berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Metode yang digunakan adalah Kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analisis. Adapun hasil dalam penelitian ini yaitu Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebagai badan yang melindungi konsumen yang memiliki kewenangan untuk menyediakan wadah pelaporan bagi konsumen. Konsumen yang dirugikan saat transaksi jual-beli di e-commerce dapat

mengajukan pengaduan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional secara online melalui portal <https://pengaduan.bpkn.go.id/> atau melalui WhatsApp Resmi BPKN 081-531-531-53 atau ke Akun Sosial Media @bpkn_ri. Proses pengaduan ini juga memberikan Perlindungan hukum, dimana BPKN bertindak sebagai perantara antara konsumen dan perusahaan untuk mencari solusi yang adil dan transparan. Saran dalam penelitian ini yaitu Konsumen harus lebih berhati-hati dalam melakukan kegiatan transaksi jual beli online dan harus sadar akan hak-hak yang dimilikinya ketika terjadi kerugian yang menimpanya.

I. PENDAHULUAN

Perubahan teknologi yang amatlah pesat di era sekarang sudah memboyong banyak perubahan pada gaya hidup hampir seluruh masyarakat bangsa ini, yang berlangsung di hampir semua bidang sosial, budaya, bisnis serta sebagainya. Pada sektor komersial, internet mulai banyak digunakan selaku media kegiatan bisnis, khususnya sebab partisipasinya dalam kedayagunaan. Teknologi informasi (TI) sudah merubah publik, melahirkan ragam serta peluang bisnis baru, dan melahirkan bentuk karier baru bagi para pekerja. Satu diantara bidang teknologi informasi yang amat cepat berubah adalah Internet, yang awalnya dibuat selaku saluran pribadi guna keperluan penelitian aserta kegiatan akademik, namun kini semakin banyak digunakan oleh bisnis untuk berbagai layanan bisnis (S. Putra, 2014).

Salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang saat ini paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah electronic commerce. E-commerce tersebut terbagi atas dua segmen yaitu business to business e-commerce (perdagangan antar pelaku usaha) dan business to consumer e-commerce (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen). Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem online (e-commerce) sebagai media transaksi (Silviasari, 2020).

Terdapat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur kemajuan e-commerce. UU ITE menyuguhkan 2 aspek esensial. Yang pertama, Undang-Undang ini mengakui legalitas transaksi elektronik dan data keuangan elektronik, sehingga memberikan kepastian hukum kepada transaksi elektronik. Kedua, UU ITE juga mengatur hukuman bagi pelanggaran yang berhubungan terhadap penyelewangan komputer atau teknologi informasi. Bersama terdapatnya pengakuan kepada transaksi serta dokumen elektronik, e-commerce memiliki dasar hukum yang kuat.

Konsumen seringkali tidak memahami hukum dan tidak tahu hak-haknya, yang dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memperoleh keuntungan dengan menghilangkan kewajiban komersial. entitas harus memiliki hak yang sama (Saragih et al., 2023).

Secara teori, wewenang yang bersumber dari peraturan perundang-undangan tersebut diperoleh melalui tiga cara yaitu kewenangan yang diperoleh melalui atribusi, kewenangan yang diperoleh melalui delegasi dan kewenangan yang diperoleh dari mandat (Gandara, 2020). Pada prinsipnya perlindungan hukum terhadap masyarakat bertumpu dan bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap harkat, dan martabat sebagai manusia. Sehingga pengakuan dan perlindungan terhadap hak tersangka sebagai bagian dari hak asasi manusia tanpa membedakan (C. A. G. Putra et al., 2023).

Perlindungan hukum adalah upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada untuk memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan memberikan perlindungan bagi subjek hukum (Pratiwi & Prastyanti, 2024). Semua orang berhak memperoleh perlindungan hukum. Unsur-unsur perlindungan hukum mencakup komponen-komponen penting yang membentuk dasar dari sistem kebebasan, dan kepentingan individu dalam masyarakat, seperti hak asasi manusia, kepastian hukum, berkaitan dengan hak-hak warga negara, dan adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya (Soekanto, 2019).

Perlindungan hukum transaksi jual beli *online* adalah upaya melindungi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*. Perlindungan hukum ini mencakup perlindungan terhadap hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas dan benar, hak atas privasi dan keamanan data pribadi, hak atas pengembalian barang yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi, dan hak atas ganti rugi jika terjadi kerugian akibat transaksi *online* (Widyastuti et al., 2022).

Untuk memperoleh perlindungan hukum transaksi jual beli *online*, konsumen dapat memahami dan mematuhi peraturan hukum yang berlaku, serta memastikan bahwa transaksi dilakukan melalui platform atau situs jual beli *online* yang terpercaya dan memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang jelas (C. A. G. Putra et al., 2023). Selain itu, konsumen juga dapat melaporkan segala bentuk tindak pidana atau perbuatan yang merugikan kepada pihak berwenang, seperti polisi.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional menemukan adanya peningkatan besar pengaduan konsumen yang menggunakan layanan *e-commerce* pada 2021. Transaksi jual beli *online* sekarang ini memperlihatkan bahwa terdapat kemudahan dalam melakukan promosi,

proses transaksi yang lebih efisien dan mudah, pengurangan biaya, mempercepat proses transaksi, dapat meningkatkan kinerja dari perusahaan dan kinerja penjualan, serta juga sampai dengan efektivitas dan efisiensi. Pengaduan soal *e-commerce* telah masuk 3 besar selama 5 tahun terakhir. Bahkan, pernah menjadi yang paling banyak diadukan oleh masyarakat Indonesia. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menerima 1.136 aduan masyarakat terkait *e-commerce* dalam periode 2017 hingga Februari 2023. Untuk empat bulan pertama tahun ini, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) telah menerima 49 kasus soal belanja di *e-commerce*, sedangkan di tahun 2023 sebanyak 155 kasus. Kendati demikian, terdapat kekhawatiran tentang potensi terjadinya kejahatan dalam transaksi yang dilakukan secara *online* (www.bpkn.go.id).

Urgensi dalam penelitian ini diarahkan pada kewenangan Lembaga Perlindungan Konsumen dalam melindungi konsumen terkait fenomena transaksi jual-beli melalui *e-commerce* berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perdagangan Elektronik. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam kewenangan lembaga perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut, serta relevansinya dalam melindungi hak dan kepentingan konsumen yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman yang lebih baik terkait efektivitas perlindungan konsumen dalam konteks perdagangan elektronik, dan potensinya untuk pengembangan regulasi lebih lanjut guna meningkatkan perlindungan konsumen di era digital.

Penelitian ini dapat membantu memahami tren dan perubahan dalam regulasi, sehingga dapat menciptakan lingkungan bisnis yang lebih aman dan andal bagi konsumen. Selain itu, perlindungan konsumen yang baik juga berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform *e-commerce* tertentu, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada pertumbuhan bisnis. Hal tersebutlah yang menjadi permasalahan dalam peraturan yang tertulis dengan keadaan fakta di lapangannya seperti tidak ada kesesuaian prinsip dan pelaksanaan di dalam peraturan yang mengaturnya.

Tujuan dilakukan penelitian ini berdasarkan penjelasan di atas, untuk mengkaji secara mendalam kewenangan lembaga perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut, serta relevansinya dalam melindungi hak dan kepentingan konsumen yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Badan Perlindungan Konsumen Nasional sebagai wadah yang merespon dinamika dan kebutuhan

perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat di masyarakat sehingga dapat memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris, yakni penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang, atau kontrak secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat (Abdulkadir, 2014). Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang cenderung menggunakan prosedur analisis yang hasilnya bersifat deskriptif dan tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya (Nurdjan, 2015). Melalui penelitian kualitatif ini, maka hasil yang akan disajikan berdasarkan fenomena yang ada dan kemudian dianalisis menurut peraturan perundang-undangan yang relevan tentang tanggung jawab perlindungan bagi konsumen terhadap transaksi jual beli *online*.

Sumber data dalam penelitian berarti subjek dari mana suatu data diperoleh. Data yang didapatkan akan tidak sesuai dengan penelitian apabila terjadi kesalahan dalam menggunakan dan memahami sumber data (Nurdjan, 2015). Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti (Balaka, 2022). Dan data sekunder yang didalamnya terdapat bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

- 1) Data Primer, informasi yang diperoleh pertama kali oleh peneliti menyangkut variabel yang menjadi tujuan utama penelitian (Balaka, 2022). Data primer didapatkan secara langsung dari objek yang sedang diteliti, dikumpulkan dengan cara wawancara, wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan mengenai informasi-informasi terkait untuk mendapatkan keterangan dan penjelasan informan. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti (Sugiyono, 2019). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Perlindungan Konsumen Nasional dengan narasumber Bapak Jailani, S.T., selaku anggota komisi bidang pengaduan BPKN.
- 2) Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, *website* dan penelitian sebelumnya yang bisa divalidasi sumber-sumbernya. Menurut Sanusi,

data sekunder merupakan data yang sudah disediakan dan dikumpulkan oleh pihak lain di luar instansi yang sedang diteliti (Sugiyono, 2014). Data Sekunder terdiri dari:

a. Bahan hukum primer

- 1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perdagangan Elektronik
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder dilampirkan dengan tujuan sebagai bahan dukung guna membantu dan memahami, menganalisis dan menjelaskan bahan hukum primer (Sugiyono, 2014). Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari bahan- bahan kepustakaan, buku-buku literatur hukum, jurnal dan makalah yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

c. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang digunakan untuk menjelaskan lebih rinci terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, artikel-artikel ilmiah, dan bahan bahan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini (Zainudin, 2016).

Adapun cara pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui studi pustaka dengan cara melakukan serangkaian kegiatan dengan cara membaca, mencatat, dan mengutip buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual-Beli Melalui E-commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan studi lapangan melalui wawancara ke staff Advokasi Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Analisis data merupakan proses tindak lanjut dari pengolahan data yang merupakan penafsiran hukum terhadap data yang diperoleh, dengan cara analisis normatif (*normative legal research*), yaitu menguraikan data yang memiliki kualitas dalam bentuk kalimat yang teratur dan efektif sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisa

yang dapat ditarik kesimpulan dan menggunakan analisis komprehensif artinya analisis data yang dilakukan secara mendalam dari berbagai aspek sesuai dengan lingkup penelitian (Abdulkadir, 2014). Analisis data ini diharapkan dapat memberikan penafsiran dan gambaran yang jelas sesuai rumusan masalah untuk kemudian di tarik kesimpulan.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang beralamat di Jl. Jambu No. 32, Gondangdia, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta selama 3 hari.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-commerce

Dasar hukum yang digunakan untuk menjerat pelaku penipuan menggunakan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, maka pasal yang dikenakan adalah pasal 28 ayat (1). Ancaman pidana dari pasal tersebut adalah penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak 1 miliar rupiah (Pasal 45 ayat (2) UU ITE). Untuk pembuktiannya, penegak hukum bisa menggunakan bukti elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagai perluasan bukti sebagaimana Pasal 5 ayat (2) UU ITE, di samping bukti konvensional lainnya sesuai dengan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 19 Tahun 2016 merupakan dasar hukum utama bagi e-commerce di Indonesia, setelah perubahan dari UU ITE Nomor 8 Tahun 1999. Arti penting UU ITE ini bagi transaksi E-Commerce adalah:

- a. Pengakuan transaksi, informasi, dokumen, dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin;
- b. Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan Teknologi Informasi disertai dengan sanksi pidananya (Wariati & Susanti, 2014).

Jual beli *online* merupakan sebuah kegiatan bisnis perdagangan melalui internet atau istilah lainnya adalah *Electronic Commerce (E-Commerce)*. Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, di dalam Pasal 1 angka 2

menjelaskan mengenai Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Transaksi *e-commerce* dilakukan oleh pihak yang terkait, walaupun pihak – pihak tidak bertemu secara langsung satu sama lain melainkan berhubungan melalui media internet. Menurut UU Nomor 19 Tahun 2016 Pasal 9, pada dasarnya pihak – pihak dalam jual beli secara elektronik, masing – masing memiliki hak dan kewajiban, penjual/pelaku usaha merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet, oleh karena itu penjual bertanggung jawab memberikan informasi secara benar dan jujur atas produk yang ditawarkan kepada pembeli atau konsumen.

Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat Undang-Undang ITE. Jual-beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUHPdata, sedangkan *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Kehendak para pihak yang diwujudkan dalam kesepakatan ialah merupakan dasar mengikatnya suatu perjanjian, kehendak itu dapat dinyatakan dengan berbagai cara baik lisan maupun tertulis dan mengikat para pihak dengan segala akibat hukumnya. Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum. Di dalam ketentuan Pasal 9 Undang-Undang ITE dijelaskan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Kemudian dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang ITE mewajibkan setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik harus disertifikasi oleh lembaga Sertifikasi keandalan”. Tidak hanya itu, dalam penyelenggaraan *e-commerce*. Hak konsumen *e-commerce* di Indonesia telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen Tahun 1999, pada pasal 4 yang berisi: 1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; 2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang

dan/atau jasa; 4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; 5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; 6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; 7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; 8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; Untuk kewajiban penjual telah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, pada pasal 7 yang berisi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut hukum yang berlaku di Indonesia, gugatan hukum dapat didasarkan atas dua alasan, yaitu wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatigedaad*). Gugatan wanprestasi selalu berawal pada adanya suatu hubungan hukum kontraktual (perjanjian) antara para pihak, sehingga melahirkan hak dan kewajiban hukum. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli *Online* Melalui *E-Commerce* Jika Penjual Melakukan Wanprestasi. Wanprestasi adalah suatu keadaan menurut hukum perjanjian, dimana seseorang tidak melaksanakan prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan, dan bila

terjadi wanprestasi, pasti terjadi pelanggaran terhadap kepentingan hukum, suatu kepentingan yang diatur dan dilindungi oleh hukum. Dalam wanprestasi jual beli secara elektronik (*e-commerce*) banyak bentuknya, antara lain adalah seperti yang dipaparkan berikut ini:

- a. Tidak melakukan apa yang telah diperjanjikan;
- b. Terlambat dalam melakukan pengiriman barang;
- c. Barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan;
- d. Salah dalam mengirim produk barang.

Teori atribusi merupakan salah satu teori yang dapat menjelaskan mengenai apa yang menjadi determinan atas suatu peristiwa, menjawab pertanyaan “mengapa”, terutama jika dihubungkan dengan penjelasan perilaku setiap individu. Kelley and Michela (1980) mendefinisikan teori atribusi sebagai teori mengenai bagaimana seseorang mencari tahu suatu penyebab.¹

Teori atribusi ini memberikan gambaran yang menarik mengenai tingkah laku manusia. Teori ini memberikan perhatian pada bagaimana seseorang sesungguhnya bertingkah laku. Menurut Morissan (2013, hlm. 75) Teori atribusi menjelaskan bagaimana orang menyimpulkan penyebab tingkah laku yang dilakukan diri sendiri atau orang lain. Teori ini menjelaskan proses yang terjadi dalam diri kita sehingga kita memahami tingkah laku kita dan orang lain.

Sistem pengendalian internal diharapkan mampu mengurangi adanya tindakan menyimpang yang dilakukan oleh manajemen. Manajemen cenderung melakukan tindakan menyimpang untuk memaksimalkan keuntungan pribadi. Teori atribusi menjelaskan tentang perilaku seseorang dalam melakukan suatu tindakan atau keputusan di pengaruhi oleh kekuatan internal, yaitu kemampuan dan kekuatan eksternal, yaitu situasi lingkungan dimana seseorang tersebut berada. Dengan adanya pengendalian internal yang efektif tersebut, dalam mengurangi ada nya kecenderungan untuk melakukan kecurangan.²

¹ Fitri Romadhon dan Erlina Diamastuti, “Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi”, *Jurnal Ilmiah ESAI*, Volume 14, Nomor 1, 2020, DOI: <https://doi.org/10.25181/esai.v14i1.2382> , hlm. 3.

² Ehud Mangaratua Pasaribu dan Satria Yudhia Wijaya, “Implementasi Teori Atribusi untuk Menilai Perilaku Kecurangan Akuntansi”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*, Volume 4, Nomor 1, 2017, DOI: <https://doi.org/10.35590/jeb.v4i1.735>, hlm 47.

Berdasarkan teori tersebut maka, konsumen seharusnya dapat menilai pada akun penjual yang ada di *e-commerce*, jika ada komentar yang buruk pada toko tersebut, hendaknya konsumen berpikir ulang untuk melakukan transaksi di toko *online* tersebut. Konsumen harus bisa memilah *seller* yang amanah dan tidak amanah.

Meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan pasal 5 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016, yaitu bahwa keberadaan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik, terutama dalam pembuktian dan hal yang berkaitan dengan perbuatan hukum yang dilakukan melalui sistem elektronik.

UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 5, tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara *online* yang dapat dikatakan juga sebagai salah satu bentuk kontrak elektronik. Kontrak elektronik menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dianggap sah apabila :

- a. Terdapat kesepakatan para pihak antara penjual dan pembeli;
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Pasal 46 ayat 2 Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- c. Terdapat hal tertentu; dan
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak elektronik itu sendiri menurut Undang- Undang nomor 19 tahun 2016 setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut :

- a. Data identitas para pihak;
- b. Objek dan spesifikasi;
- c. Persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. Harga dan biaya;

- e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g. Pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan pasal 5 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016, yaitu bahwa keberadaan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan sistem elektronik dan transaksi elektronik, terutama dalam pembuktian dan hal yang berkaitan dengan perbuatan hukum yang dilakukan melalui sistem elektronik.

UU ITE dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 5, tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara *online* yang dapat dikatakan juga sebagai salah satu bentuk kontrak elektronik.

2. Peran Serta Masyarakat Melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli melalui E-Commerce Pada Masyarakat Provinsi Banten Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Badan Perlindungan Konsumen Nasional menyediakan platform layanan pengaduan yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan terkait berbagai masalah konsumen, mulai dari produk yang cacat, layanan yang tidak sesuai, hingga praktik bisnis yang merugikan. Melalui situs resmi BPKN, konsumen dapat dengan mudah mengajukan pengaduan dan mendapatkan solusi yang tepat atas masalah yang dihadapi.

Konsumen yang merasa dirugikan oleh produk atau layanan perusahaan dapat mengajukan keluhan secara offline dan online. Pada pelaksanaannya, sebagian besar

masyarakat melakukan pelaporan melalui *online* dengan mengakses <https://pengaduan.bpkn.go.id/>. Banyaknya masyarakat yang melakukan pelaporan secara online dikarenakan prosesnya yang mudah, karena kita sebagai konsumen dapat melakukan pengaduan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang langsung ke kantor Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Dalam praktiknya, BPKN tidak hanya menampung pengaduan konsumen, tetapi juga memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk memperbaiki regulasi terkait perlindungan konsumen. Data yang dikumpulkan melalui pengaduan membantu BPKN dalam mengidentifikasi pola masalah yang sering terjadi di masyarakat. Dengan demikian, BPKN dapat memberikan masukan yang lebih relevan kepada pemerintah untuk meningkatkan kebijakan yang lebih melindungi konsumen di masa mendatang.

Selain itu, BPKN juga melakukan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban sebagai konsumen. Dengan semakin banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen, edukasi ini sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan keberanian konsumen dalam mengajukan keluhan. BPKN sering kali menyelenggarakan seminar, kampanye publik, serta kolaborasi dengan berbagai pihak untuk memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia.

Tabel 1: Tabel Data Pengaduan Konsumen Provinsi Banten Pada Sektor E-Commerce ke BPKN Tahun 2024

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1.	Pengembalian dana yang belum diproses	9
2.	Barang yang tidak sesuai deskripsi	3
3.	Pesanan yang dibatalkan sepihak	2

Sumber: Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Sepanjang bulan Januari sampai September 2024 saja sudah ada 115 pengaduan sektor e-commerce yang masuk ke laman pengaduan BPKN, 14 pengaduan diantaranya berasal dari masyarakat Provinsi Banten. 9 pengaduan terkait pengembalian dana yang belum diproses, 3 pengaduan terkait barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, 2 pengaduan terkait pesanan yang dibatalkan sepihak.

Berdasarkan regulasi perlindungan konsumen maka pemenuhan hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999, pada pasal 4 yang berisi:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Transaksi jual-beli di *e-commerce* memudahkan konsumen dan penjual dalam bertransaksi akan tetapi bukan berarti harus menimbulkan permasalahan hukum baru.

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah berperan dalam perlindungan konsumen dalam bentuk melaporkan pengaduan ke pihak berwenang yaitu BPKN selaku lembaga yang mewadahi pengaduan terkait transaksi di *e-commerce*.

3. Upaya Hukum Bagi Konsumen Dan Pelaku Usaha Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual-Beli E-Commerce Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Konsumen yang merasa dirugikan oleh produk atau layanan perusahaan dalam transaksi jual-beli di *e-commerce* dapat mengajukan keluhan secara *online* melalui portal <https://pengaduan.bpkn.go.id/> atau melalui WhatsApp Resmi BPKN 081-531-531-53 atau ke Akun Sosial Media @bpkn_ri. Proses pengaduan ini juga

memberikan Perlindungan hukum, dimana BPKN bertindak sebagai perantara antara konsumen dan perusahaan untuk mencari solusi yang adil dan transparan.

Dalam memahami tugas BPKN melindungi konsumen yang melakukan transaksi jual beli *online* atau *e-commerce* yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi dapat terlihat dari penerimaan pengaduan yang dilakukan oleh BPKN dari pelaku usaha maupun dari konsumen.

BPKN menerima pengaduan dari pelaku usaha dan konsumen dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan pertimbangan serta rekomendasi kepada pemerintah dalam usahanya untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha dalam semua sektor industri dan perdagangan (termasuk dalam transaksi jual beli *online*), hal itu merupakan salah satu bentuk dari perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan informasi, selain itu BPKN juga mengeluarkan rekomendasi untuk melakukan edukasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen termasuk tentang transaksi jual beli *online*, dimana BPKN lebih menyarankan untuk membeli barang dari situs resmi dan mereka tidak menyarankan untuk membeli barang di media sosial seperti instagram karena tidak terjamin keamanannya.

Mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum juga merupakan tujuan dari usaha perlindungan konsumen. Dalam usahanya mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum BPKN juga bekerja sama dengan badan atau lembaga yang berkaitan secara langsung dengan perlindungan konsumen maupun yang tidak secara langsung berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam mewujudkan hal ini BPKN bekerja sama dengan BPSK dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat seperti YLKI.

BPKN selalu mengkaji peraturan yang mungkin tumpah tindih dengan permasalahan perlindungan konsumen, melakukan sosialisasi tentang berbelanja yang aman di internet. Dalam transaksi di internet sebenarnya bukan hanya BPKN yang memiliki *commerce*. tanggung jawab penuh dalam melindungi konsumen akan tetapi BPKN juga bekerja sama dengan lembaga lain dalam melindungi transaksi *e-commerce*.

Pemahaman dan kepatuhan terhadap hukum serta partisipasi dalam proses penegakan hukum merupakan kunci untuk memperoleh perlindungan hukum. Bentuk perlindungan hukum yang dapat dilakukan meliputi (Mega Jaya et al., 2022):

- a. Perlindungan Hukum Perdata: Meliputi perlindungan terhadap kepentingan pribadi, seperti hak atas kepemilikan, kontrak, ganti rugi, dan sebagainya.
- b. Perlindungan Hukum Konsumen: Menyangkut perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang dan/atau jasa.
- c. Perlindungan Anak: Merujuk pada perlindungan hak-hak anak sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
- d. Perlindungan dari Pemerintah untuk Masyarakat: Meliputi upaya perlindungan yang dilakukan pemerintah terhadap warganya.
- e. Jaminan Kepastian Hukum: Memberikan kepastian hukum bagi setiap individu terkait hak dan kewajibannya.

Perlindungan hukum transaksi jual beli *online* adalah upaya melindungi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara *online*. Perlindungan hukum ini mencakup perlindungan terhadap hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas dan benar, hak atas privasi dan keamanan data pribadi, hak atas pengembalian barang yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi, dan hak atas ganti rugi jika terjadi kerugian akibat transaksi *online* (Widyastuti et al., 2022).

Untuk memperoleh perlindungan hukum transaksi jual beli *online*, konsumen dapat memahami dan mematuhi peraturan hukum yang berlaku, serta memastikan bahwa transaksi dilakukan melalui platform atau situs jual beli *online* yang terpercaya dan memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang jelas (Khatimah, 2023). Selain itu, konsumen juga dapat melaporkan segala bentuk tindak pidana atau perbuatan yang merugikan kepada pihak berwenang, seperti polisi. Aspek perlindungan hukum yang terkait dengan transaksi jual beli *online* meliputi (Mutiarra & Maulana, 2020):

- a. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- b. Hak atas pengembalian barang yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi.
- c. Hak atas privasi dan keamanan data pribadi.
- d. Jaminan kepastian hukum bagi para pihak.
- e. Perlindungan terhadap langgaran, pencurian, dan penyimpanan.
- f. Perlindungan terhadap kesalahan dalam pengiriman barang.
- g. Perlindungan terhadap kesulitan dalam rekening dan pembayaran.

h. Perlindungan terhadap kesulitan dalam komplain

Dalam hal kewenangan BPKN terkait dengan perlindungan konsumen transaksi jual beli online tidak memiliki kewenangan lebih untuk melindungi konsumen, kewenangan BPKN pun sudah diatur dalam UUPK. BPKN tidak diberi kewenangan lebih karena badan ini merupakan badan advisor, kecuali apabila ada amandemen atau revisi dalam UUPK yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan BPKN, jika hal itu terjadi maka ada kemungkinan BPKN akan memiliki kewenangan yang lebih.

Undang-undang ITE sebenarnya lebih mengatur tentang sistem di dalam internet, tidak secara langsung mengatur mengenai perlindungan konsumen yang melakukan transaksi jual beli *online*. Dari analisa penulis dapat diambil kesimpulan bahwa BPKN selaku badan nasional yang memiliki tugas melindungi konsumen belum hadir secara nyata dalam melindungi konsumen *e-commerce*, hal ini dikarenakan penulis melihat dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

UUPK ini dengan tegas menekankan agar dilakukan segala upaya untuk menjamin kepastian hukum. Artinya, Negara dan badan yang bertugas dalam melindungi konsumen harus bekerja keras (segala upaya) guna melakukan perlindungan konsumen, khususnya dalam perlindungan konsumen *e-commerce*. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa BPKN telah melakukan edukasi dan mengeluarkan rekomendasi kepada pemerintah dalam pengembangan perlindungan konsumen transaksi jual beli *online* akan tetapi usaha tersebut dirasa kurang cukup untuk melindungi perlindungan konsumen *e-commerce*, yang ada malah membuat masyarakat bingung dan kecewa dengan kebijakan tersebut.

Adapun proses prosedur pelaporan aduan konsumen ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional, yaitu:

- a. Akses <https://pengaduan.bpkn.go.id/> dan daftar akun dengan melengkapi data diri;
- b. Masuk ke akun BPKN. Klik Buat Pelaporan dan isi Kategori Pengaduan di Form Pelaporan, kemudian centang kotak klik Mulai;

- c. Lalu isi form pihak yang bertanggungjawab, perusahaan, atau toko yang bertanggungjawab atas masalah tersebut menurut anda;
- d. Berikutnya isi bagian penjelasan permasalahan/kronologi dan janji perusahaan
- e. Lalu isi bagian kerugiannya;
- f. Mengisi lampiran bukti dengan gambar asli/*screenshoot*;
- g. Setelah lengkap mengisi semua kotak pada form pengisian, klik *button* 'Kirim Pengaduan'

Adapun persyaratan pelaporan diantaranya yaitu pelapor adalah Warga Negara Indonesia, laporan disampaikan secara langsung disertakan dengan bukti-bukti yang ada, dan peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun terjadi.

Dalam praktiknya, BPKN tidak hanya menampung pengaduan konsumen, tetapi juga memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk memperbaiki regulasi terkait perlindungan konsumen. Data yang dikumpulkan melalui pengaduan membantu BPKN dalam mengidentifikasi pola masalah yang sering terjadi di masyarakat. Dengan demikian, BPKN dapat memberikan masukan yang lebih relevan kepada pemerintah untuk meningkatkan kebijakan yang lebih melindungi konsumen di masa mendatang.

Selain itu, BPKN juga melakukan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban sebagai konsumen. Dengan semakin banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen, edukasi ini sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan keberanian konsumen dalam mengajukan keluhan. BPKN sering kali menyelenggarakan seminar, kampanye publik, serta kolaborasi dengan berbagai pihak untuk memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan pada pembahasan di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu, kewenangan BPKN sebagai badan yang melindungi konsumen melalui penyediaan portal pengaduan konsumen atau penjual yang dirugikan dan melakukan edukasi kepada masyarakat agar meminimalisir kerugian ketika bertransaksi di e-commerce. Selain itu, masyarakat berperan dalam melakukan pengaduan jika ada kerugian yang dialami ketika bertransaksi jual-beli di e-commerce, karena baik penjual dan pembeli

dilindungi oleh Pasal 5 UU Nomor 19 Tahun 2016 yang tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang dapat dikatakan juga sebagai salah satu bentuk kontrak elektronik.

Peneliti memiliki saran diantaranya, Diharapkan kepada pihak pemerintah dan aparat penegak hukum untuk memperbanyak sosialisasi mengenai e-commerce, UU ITE, dan UUPK agar masyarakat mengetahui bahwa di Indonesia sudah ada Undang - Undang yang melindungi masyarakat dalam melakukan transaksi elektronik. Konsumen harus lebih berhati-hati dalam melakukan kegiatan transaksi jual beli online dan harus sadar akan hak-hak yang dimilikinya ketika terjadi kerugian yang menyimpannya. Maka dari itu edukasi terhadap hak-hak konsumen harus terus dilakukan. Terungkapnya kasus pelanggaran juga membutuhkan konsumen yang kritis dan berani.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir, M. (2014). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Citra Aditya Bakti.
- Balaka, M. Y. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Widina Bhakti Persada.
- Gandara, M. (2020). Kewenangan Atribusi, Delegasi dan Mandat. *Khazanah Hukum*, 2(3), 92–99. <https://doi.org/10.15575/kh.v2i3>.
- Khatimah, H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee. *Lex LATA*, 4(3), 384–404. <https://doi.org/10.28946/lexl.v4i3.1757>
- Mega Jaya, B. P., Fasyehhudin, M., & Naddifah, W. (2022). Kebijakan Pemerintah Tentang Merek Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Umkm. *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 10(2), 98–105. <https://doi.org/10.36987/jiad.v10i2.2333>
- Mutiara, U., & Maulana, R. (2020). Perlindungan Data Pribadi Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia Atas Perlindungan Diri Pribadi. *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, 1(1), 43–55. <https://doi.org/10.31000/ijlp.v1i1.2648>
- Nurdjan, S. (2015). *Cara Kreatif Menulis Karya Ilmiah*. Aksara Timur.
- Pratiwi, D. A., & Prastyanti, R. A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan yang Marak Dijual di E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35586/jyur.v7i1.1846>

- Putra, C. A. G., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4(1), 13–19. <https://doi.org/10.22225/jkh.4.1.6180.13-19>
- Putra, S. (2014). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), 287–309.
- Saragih, A. E., Bagaskara, M. F., & Mulyadi. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. *CIVILIA: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2).
- Silviasari, S. (2020). Penyelesaian Sengketa Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash on Delivery. *Media of Law and Sharia*, 1(3), 151–161. <https://doi.org/10.18196/mls.v1i3.9192>
- Soekanto, S. (2019). *Kesadaran dan Kepatuhan Hukum* (CV Rajawal).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, B. (2014). *Metode Penelitian Hukum*. PT Raja Grafindo Persada.
- Wariati, A., & Susanti, N. I. (2014). E-Commerce dalam Perspektif Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.162105/1.jdh.2014.1.1.37>
- Widyastuti, E. S., Kamila, T. R., & Agus Saputra, P. A. (2022). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce: Suatu Perspektif Hukum Islam. *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1(2), 43–50. <https://doi.org/10.46870/milkiyah.v1i2.208>
- Zainudin, A. (2016). *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika.