

## **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online**

**Dian Fitriana, Aliya Sandra Dewi, Elvira<sup>1</sup>,**

**Keywords :**

Legal Protection,  
Consumers,  
Buying,  
Selling Online.

**Corespondensi Author**

Fakultas Ilmu Hukum, Universitas  
Pamulang  
Jl. Puspitek, Buaran, Kec,  
Pamulang, Kota Tangerang Selatan,  
Banten 15310  
Email:  
[rudipamujhsb@gmail.com](mailto:rudipamujhsb@gmail.com)

**History Artikel**

**Received:** tgl-bln-thn;

**Reviewed:** tgl-bln-thn

**Revised:** tgl-bln-thn

**Accepted:** tgl-bln-thn

**Published:** tgl-bln-thn

**Abstrak.**

Saat ini perkembangan teknologi semakin pesat dan membawa perubahan besar pada gaya hidup masyarakat. Salah satu yang sangat merasakan dampaknya adalah pemanfaatan internet dalam transaksi jual beli di masyarakat. Kegiatan jual beli online telah menjadi pola gaya hidup baru, dimana masyarakat menggunakan berbagai macam aplikasi internet untuk berjualan dan membeli barang. Kehadiran sistem jual beli online ini disambut baik oleh masyarakat, serta pemerintah selaku lembaga legislatif yang telah mengeluarkan berbagai macam peraturan perundang-undangan sebagai payung hukum melegalkan kegiatan jual beli online. Pertumbuhan industri jual beli online yang semakin marak tidak terlepas dari perilaku konsumen yang menginginkan kecepatan dan kenyamanan dalam berbelanja. Masyarakat tidak perlu lagi berbelanja langsung untuk membeli barang, namun hanya melalui marketplace saja barang yang diinginkan akan diantar sampai ke rumahnya. Hal ini tentunya sangat efisien dan memberikan kemudahan bagi konsumen karena menghemat waktu dan tenaga. Hanya saja jual beli dengan sistem online ini mempunyai beberapa kelemahan yaitu konsumen tidak dapat melihat secara langsung barang yang dibelinya. Akibatnya sering terjadi produk yang dibeli dikirim ke konsumen dalam kondisi rusak atau cacat. Sehingga hal ini menimbulkan perselisihan antara konsumen dan penjual, dimana konsumen selalu menjadi pihak yang dirugikan. Hal inilah yang membuat tim kami mencoba mendalami bagaimana proses perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan edukasi tentang pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online yang kini marak di masyarakat. Metode kegiatan ini dilakukan dengan cara pemaparan materi, ceramah, diskusi dan tanya jawab.

## Pendahuluan

Perlindungan hukum mempunyai arti memberikan sebuah pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Pengertian perlindungan hukum menurut para ahli adalah sebagai berikut : a. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh adalah penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. b. Menurut Philipus M.Hadjon, Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. (Satjipto Rahardjo, 2006:121)

Saat ini dengan adanya sistem jual beli online yang berkembang sangat pesat, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dirasa sangat penting. Hal ini karena posisi konsumen cukup lemah sehingga harus dilindungi oleh hukum.

Indonesia menjadi salah satu negara dengan pertumbuhan perdagangan online tertinggi di dunia sebagai dampak semakin banyaknya pelaku usaha yang mengembangkan usahanya ke arah digital dalam beberapa tahun belakangan.

Kemajuan dan perkembangan internet dan teknologi informasi, akan menciptakan kemudahan, kecepatan, dan keakuratan dalam hal berbelanja. Hal ini membuat konsumen serta produsen di seluruh dunia pada saat ini banyak menggunakan aplikasi internet untuk melakukan aktivitas bisnis. Internet dan teknologi informasi telah memberikan kekuatan bagi setiap perusahaan dalam aktivitas bisnisnya. Dengan adanya E-commerce atau perdagangan online, maka jumlah individu yang menjual dan membeli secara online mengalami peningkatan yang sangat drastis.

Pihak produsen atau penjual memperoleh keuntungan besar dengan adanya sistem ini.

Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan atau pengayoman kepada masyarakat. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia.

Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Disebutkan di Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, konsumen memiliki hak sebagai berikut :

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, 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;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Dalam praktiknya, tak jarang ketentuan mengenai hak-hak konsumen tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik. Kegiatan jual beli secara online seringkali menimbulkan masalah, misalnya barang yang dibeli tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang dipasang dalam situs, bahkan seringkali tidak sesuai dengan permintaan atau pesanan pembeli. Dalam pembelian baju misalnya, terkadang warna dan ukuran serta kualitas yang diminta pembeli tidak sesuai dengan yang diiklankan. Bahkan tak jarang, barang yang dikirimkan datang dalam keadaan tidak layak bahkan rusak.

Dalam jual beli online, obyek yang diperdagangkan harus jelas, sehingga pembeli tidak merasa dirugikan. Ketika pembeli sudah memilih barang pilihannya, tetapi sewaktu sampai di tangan pembeli ternyata tidak sesuai dengan yang dimaksud atau bahkan terdapat kecacatan maka pembeli dapat meminta ganti rugi atau juga dapat melaporkan ke pihak yang berwajib untuk mendapat perlindungan.

Sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka penjual akan dikenai sanksi ganti rugi atas ketidaksesuaian barang yang diiklankan dengan yang dibeli oleh pembeli. Pada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar”. (Shidarta, 2006: 209).

Dalam transaksi jual beli online harus terdapat jaminan atas barang yang diperjualbelikan sehingga pembeli akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

Syarat-syarat paling mendasar diperbolehkannya jual beli secara online adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak melanggar ketentuan syari'at agama, seperti transaksi bisnis yang diharamkan, terjadi kecurangan, penipuan dan monopoli;
- 2) Adanya kesepakatan perjanjian di antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) jika terjadi sesuatu yang tidak

diinginkan antara sepakat atau pembatalan;

- 3) Adanya kontrol, sanksi dan aturan hukum yang tegas dan jelas dari pemerintah (lembaga yang berkompeten) untuk menjamin bolehnya berbisnis yang dilakukan transaksinya melalui online bagi masyarakat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga berperan untuk menekan jumlah korban yang dirugikan akibat ketidaktahuan masyarakat akan informasi yang terkandung pada produk dengan mengatur para pelaku usaha atas kewajiban-kewajiban mereka..

### **Metode**

Penelitian yang dilakukan penulis memakai metode yuridis normatif, yakni penelitian berasal dari permasalahan yang akan dikaji dengan menggunakan literatur kepustakaan atau data sekunder. Penelitian yuridis normatif mengkaji studi dokumen mempergunakan macam-macam data sekunder misalnya teori hukum, undang-undang, dan juga pendapat ahli hukum.

Selanjutnya hasil penelitian dianalisis dengan memakai metode kualitatif dimana terfokus pada hal yang bersifat umum yaitu terciptanya suatu gejala dalam suatu peristiwa dengan menggunakan kaidah hukum positif, yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran utuh dari pola yang terjadi pada masyarakat.

### **Hasil Dan Pembahasan**

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online.

Perlindungan hukum timbul dari hak dan kewajiban para pihak yang melakukan transaksi, dimana dalam hal transaksi jual beli online ini pihak konsumen seharusnya mengetahui bagaimana haknya yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai Hak Konsumen adalah sebagai berikut:

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 atau 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 mendapatkan 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;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak konsumen, terdapat juga kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini penjual online), sesuai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan 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;
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari kedua pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas, dapat diketahui bahwa peraturan di negara kita sudah memberikan sisi perlindungan hukum bagi konsumen atau pembeli. Konsumen mempunyai hak-hak yang diatur secara jelas di peraturan tersebut, salah satunya adalah akan menerima kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

Selain itu pihak pelaku usaha atau penjual mempunyai kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima konsumen atau yang dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Hukum Perlindungan Konsumen yaitu seluruh kaidah hukum atau asas yang melindungi dan mengatur konsumen dalam hubungannya dengan pihak penyedia barang atau jasa. Hubungan hukum yang terjadi pada pengusaha dengan konsumen menimbulkan kewajiban serta hak-hak dimana menjadi dasar lahirnya suatu pertanggungjawaban hukum. Prinsip pertanggungjawaban hukum penjual/penyedia barang dan jasa/pengusaha lebih mendapatkan perhatian pada penulisan ini disebabkan posisi hukum dari konsumen

**Dian Fitriana, Aliya Sandra Dewi, Elvira.**  
**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online**

lebih lemah sehingga harus diberikan perlindungan.

Tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen diantaranya adalah:

1. Tanggung jawab terhadap informasi.

Tanggung atas informasi berawal pada era globalisasi, yakni ketika batas-batas antar negara di seluruh dunia semakin terbuka. Informasi sekarang ini sudah menjadi suatu hal yang harus diperhatikan oleh konsumen. Tak jarang konsumen seringkali menjadi pihak yang dirugikan karena dianggap tidak bisa bersikap kritis, tidak peduli, hanya karena tidak menanyakan tentang kondisi barang atau produk yang hendak dibeli. Hal ini tentu saja merugikan pihak konsumen karena sudah menjadi hukum alam bahwa pembeli/konsumen akan menanggung resiko atas pembelian yang dilakukan. Konsumen sering berada pada posisi yang lemah dan lebih banyak dirugikan karena menjadi obyek bisnis bagi pelaku usaha (Attirmidzi, 2022). Oleh karena itu, sudah sepantasnya pihak pengusaha/pelaku usaha harus berimbang dengan mengupayakan perlindungan sebaik-baiknya kepada calon pembeli atas produk-produk yang dikeluarkan, yang dirasa tidak bagus dan tidak aman. Jadi pada prinsipnya harus ada itikad baik dari pengusaha/pelaku usaha dalam menyampaikan informasi yang jujur, terbuka, apa adanya, bebas dari data-data yang tidak benar.

Prinsip itikad baik dari pengusaha/pelaku usaha ini sesuai dengan tujuan diberikannya Perlindungan Konsumen yang tertera pada UUPK Pasal 3 (d) yang menyatakan: "Menciptakan suatu sistem Perlindungan Konsumen yang mengandung unsur-unsur kepastian hukum dan terbukanya informasi dan akses dalam mendapatkan informasi".

2. Tanggung Jawab Terhadap Produk (Product Liability).

Pengertian Product Liability adalah pertanggungjawaban secara hukum oleh subyek hukum yang menjual barang/produk. Product Liability ini menjamin suatu

kepastian hukum terhadap pembeli atau konsumen perihal ganti rugi yang diakibatkan cacat produk suatu barang. Di dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 19, dinyatakan bahwa pengusaha harus bertanggung-jawab dengan cara memberi ganti rugi kepada konsumen dalam hal: Barang mengalami kerusakan; Pencemaran dan kerugian konsumen yang diakibatkan karena mengkonsumsi produk yang dihasilkan/diperdagangkan.

3. Tanggung Jawab Keamanan.

Transaksi perdagangan secara online harus mempunyai sistem pengamanan jaringan yang benar-benar safe dari pihak penyedia platform. Hal ini agar transaksi yang dilakukan benar-benar terjamin keamanan dan kerahasiaannya karena terdapat data-data keuangan yang diberikan. Proses perdagangan yang menggunakan e-commerce ini, karena tidak dilakukan secara langsung, maka mutlak didasarkan pada asas kepercayaan, dan pola komunikasi yang baik. Selain itu aktifitas e-commerce diharapkan memiliki peraturan atau regulasi yang dapat memberi perlindungan hukum kepada konsumen, bertujuan agar fungsi hukum sebagai alat ketertiban dan keteraturan masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya. (Sommaliagustina, D. 2018)

Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Penjual Terkait Ketidakesesuaian Produk Dalam Jual Beli Online

Salah satu hak konsumen yang diatur di Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut.

Apabila terdapat ketidaksesuaian antara gambaran dengan produk asli atau terdapat kecacatan, maka yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah:

1. Membuat pengaduan pada Merchant atau pihak Penjual.
2. Menulis di media offline maupun online.

3. Pengaduan Terhadap Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).
4. Pengaduan Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
5. Melapor ke kepolisian.
4. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk atas amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, untuk melindungi konsumen. Secara hukum, BPSK kedudukannya setara dengan pengadilan. Namun BPSK hanya menangani kasus perdata saja yang umumnya bersifat pemberian ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha atau penjual. Cara penyelesaiannya adalah dengan musyawarah dan perundingan atau mediasi, konsiliasi dan arbitrase yang dikawal langsung oleh BPSK. Keputusan BPSK bersifat final dan mengikat.

Selanjutnya pengaturan mengenai bentuk penyelesaian sengketa pada transaksi e-commerce diatur pula pada Pasal 72 (1) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pasal tersebut menjelaskan bahwa apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka para pihak dapat menyelesaikannya baik dengan cara non litigasi (di luar pengadilan) ataupun dengan cara litigasi (pengadilan).

Penyelesaian sengketa terkait transaksi jual beli online atau e-commerce menurut Peraturan Pemerintah atau PP Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dapat dilakukan dengan cara:

- a. Penyelesaian Perselisihan Konsumen Yang Dilakukan di Luar Pengadilan (Non Litigasi).

Dalam hal penyelesaian konflik atau sengketa non litigasi bisa diupayakan melalui beberapa cara yaitu:

- 1) Menyelesaikan Perselisihan Secara Damai oleh Pihak-pihak yang Bersengketa.
- 2) Menyelesaikan Perselisihan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Prinsip-prinsip dan tata cara dalam menyelesaikan perselisihan konsumen melalui BPSK dilakukan dengan cara:
  - Konsiliasi.
  - Mediasi.
  - Arbitrase
- b. Penyelesaian Perselisihan Konsumen Yang Dilakukan Melalui Pengadilan (Litigasi).

Upaya menyelesaikan perselisihan konsumen melalui jalur pengadilan dapat dilakukan jika:

1. Pihak-pihak yang bersengketa belum menentukan upaya penyelesaian perselisihan yang dilakukan di luar pengadilan.
2. Penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan diputuskan tidak berhasil oleh para pihak yang bersengketa.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Perlindungan Hukum terhadap konsumen pada transaksi jual beli online diatur di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada pasal 4 dan pasal 7 yang menjelaskan mengenai Hak-hak konsumen dan juga mengenai kewajiban pelaku usaha. Jelas disini bahwa konsumen berhak atas perlindungan hukum dalam melakukan transaksi-transaksinya. Di samping itu terdapat juga tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yaitu tanggung jawab terhadap informasi, tanggung jawab terhadap produk, serta tanggung jawab terhadap keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan.
2. Bentuk penyelesaian sengketa pada transaksi e-commerce atau jual beli

**Dian Fitriana, Aliya Sandra Dewi, Elvira.**  
**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online**

online diatur pada Pasal 72 (1) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pasal tersebut menjelaskan bahwa apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka para pihak dapat menyelesaikannya baik dengan cara non litigasi (di luar pengadilan) ataupun dengan cara litigasi (pengadilan). Penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Sedangkan penyelesaian sengketa dengan cara litigasi dilakukan apabila para pihak yang bersengketa belum menentukan upaya penyelesaian di luar pengadilan, dan juga penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan diputuskan tidak berhasil..

### **Saran**

Terhadap pelaku usaha, diharapkan untuk lebih memperhatikan aspek perlindungan hukum terhadap konsumen, serta mengedepankan prinsip itikad baik dalam menyampaikan data dan informasi yang jelas, terbuka, jujur terhadap produk yang dijual dalam platform e-commerce. Hal ini supaya masing-masing pihak terlindungi hak serta kewajibannya sehingga tidak terjadi kesalahpahaman diantara pelaku usaha dengan konsumen yang dapat mengakibatkan timbulnya sengketa. Selain itu karakteristik yang berbeda dalam sistem perdagangan melalui teknologi elektronik tidak tercover dalam UU Perlindungan Konsumen. Untuk itu perlu dibuat peraturan hukum mengenai cyberlaw termasuk di dalamnya tentang e-commerce agar hak-hak konsumen sebagai pengguna teknologi elektronik khususnya dalam melakukan transaksi online dapat terjamin..

### **Daftar Pustaka**

Abdul Hakim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi: Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2005.

Adi Nugroho, *E-Commerce Teori dan Implementasi, Ekuilibria*, Yogyakarta, 2016.

Agus, A., *Arbitrase Konsumen: Gambaran Pada Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen*, Medan Sumut, USU Press, 2005.

Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011.

Ali, Z., *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Penerbit Sinar Grafika, 2016

Arsyad Sanusi, *Hukum E-Commerce*, Sasrawarna, Jakarta, 2011.

Budi Santoso, "Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia", *Jurnal Law Reform*, Volume 14 No.1, Des 2018.

Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Alumni, Bandung, 2010.

Lathifah Hanim, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 1 No.2, Agustus 2014.

Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2019.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit PT. Grasindo Jakarta, 2006.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun  
2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem  
Elektronik.

Attirmidszi, M.Z., Perlindungan Hukum  
Terhadap Konsumen Dalam Sistem  
Transaksi Online Perspektif Undang-  
Undang Informasi dan Transaksi Elektronik,  
Jurnal Supremasi, Vol.1, (No.1), pp.97-108,  
2022.

Dian Fitriana, “Penyelesaian Perselisihan  
konsumen Akibat Cacat Produk Barang  
Yang Dijual Melalui E-Commerce”, Jurnal  
Surya Kencana Satu, Vol.13, Issue 2,  
Oktober 2022.

Lathifah Hanim, “Perlindungan Hukum  
Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce  
Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi”,  
Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 1 No.2,  
Agustus 2014.

Sommaliagustina, D., Perlindungan Hukum  
Terhadap Konsumen E-Commerce di  
Indonesia, Jurnal Equitable, Vol.3, (No.2),  
pp.47-58, 2018.

Wijayanto, M.M., Perlindungan Hukum  
Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui  
E-Commerce Atas Ketidaksesuaian Barang  
yang Diterima, Jurnal Retrieval, Vol.1,  
(No.1), pp.38-56, 2021.