

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA *ERA SOCIETY* 5.0 (STUDI KASUS TOKO ONLINE SERBA7RIBU)

Herlina Basri, Isnu Harjo Prayitno, Tajuddin

Fakultas Hukum Universitas Pamulang

e-mail : dosen01956@unpam.ac.id, dosen02130@unpam.ac.id, dosem0087@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce jika terjadi sengketa apakah regulasi perlindungan konsumen mengakomodir permasalahan yang terjadi di *era society* 5.0 serta bagaimana efektivitas penyelesaian sengketa yang sudah ada dapat menyelesaikan permasalahan tersebut sudah memenuhi rasa keadilan. Perkembangan teknologi mengubah tatanan nilai dan kehidupan manusia, salah satunya yaitu dalam perkembangan perekonomian pada era digital. Kebutuhan terhadap hukum yang dapat menjamin hak para pihak dalam bisnis di era digital saat ini khususnya perlindungan terhadap konsumen meningkat pesat seiring permasalahan yang semakin kompleks. Namun, regulasi yang mengatur terkait perlindungan konsumen merupakan regulasi yang lahir jauh sebelum digitalisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. pengumpulan data dilakukan melalui studi lapangan dengan observasi dan wawancara ke instansi terkait BPKN, BPSK, LPK-RI, konsumen dan pelaku usaha, dan studi kepustakaan, analisis data dilakukan secara kualitatif melalui penelaahan logika berpikir secara deduktif. Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai regulasi yang khusus mengatur terkait Perlindungan Konsumen terbit sejak tahun 1999 sebelum adanya digitalisasi sehingga tidak mengatur terkait permasalahan konsumen dalam transaksi digital. Meskipun konsumen dapat menggunakan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar hukum, UU ITE belum mengatur secara teknis terkait perlindungan konsumen. Meskipun dengan keterbatasan regulasi, terdapat inovasi baru terkait model penyelesaian sengketa yaitu *ODR (Online Dispute Resolution)* yang merupakan sinergitas antara *ADR (Alternative Dispute Resolution)* dengan *ICT (Information and Computer Technology)* yang mampu menyederhanakan proses penyelesaian sengketa menjadi tak terhalang ruang dan waktu dengan biaya murah dan cepat. Penulis berharap dalam tulisan ini akan pencapaian luaran dengan mempublikasikan di jurnal terakreditasi Universitas Andalas Nagari Law Review dan bisa dituangkan dalam bentuk buku yang berISBN.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Transaksi *E-Commerce*, *Era Society* 5.0

ABSTRACT

This research aims to understand how legal protection is for consumers in e-commerce transactions if a dispute occurs, whether consumer protection regulations accommodate problems that occur in the era of society 5.0 and how the effectiveness of existing dispute resolution can resolve these problems and fulfill a sense of justice. Technological developments are changing the order of human values and life, one of which is the development of the economy in the digital era. The need for laws that can guarantee the rights of parties in business in the current digital era, especially consumer protection, is increasing rapidly as problems become increasingly complex. However, the regulations governing consumer protection were regulations that were born long before digitalization. The research method used is empirical juridical with analytical descriptive research specifications. Data collection was carried out through field studies with observations and interviews with related agencies BPKN, BPSK, LPK-RI, consumers and business actors, and literature studies, data analysis was carried out qualitatively through deductive logical thinking. The Consumer Protection Law, as a regulation that specifically regulates consumer protection, was published in 1999 before digitalization, so it does not regulate consumer problems in digital transactions. Although consumers can use the Information and Electronic Transactions Law as a legal basis, the ITE Law does not yet provide technical regulations regarding consumer protection. Despite regulatory limitations, there are new innovations related to dispute resolution models, namely ODR (Online Dispute Resolution) which is a synergy between ADR (Alternative Dispute Resolution) and ICT (Information and Computer Technology) which is able to simplify the dispute resolution process so that it is not obstructed by space and time by cheap and fast. The author hopes that this paper will achieve results by publishing it in the accredited journal Andalas Nagari Law Review University and can put it in the form of a book with an ISBN.

Keywords: Consumer Protection, E-Commerce Transactions, Era Society 5.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa dampak yang begitu besar bagi tatanan kehidupan masyarakat pada saat ini. Dampak positif yang dihasilkan oleh perkembangan teknologi yang begitu pesat adalah kemudahan dalam memperoleh informasi secara digital. Teknologi telah mengubah cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi. Bahkan memberi warna baru bagi perkembangan perekonomian di Indonesia bahkan di dunia. Perkembangan teknologi menjadi faktor utama

globalisasi. Perkembangan teknologi mengubah analog menjadi digital. Beberapa aspek yang dulu bersifat lokal dan sempit jangkauannya, kini telah beralih ke jangkauan yang lebih luas bahkan global. Ditinjau dari aspek sosial, *Era digital* memungkinkan manusia berinteraksi bahkan berbisnis dengan manusia di belahan negara lain dengan sangat mudah. *e-Commerce* mengubah masyarakat melakukan transaksi tanpa bertemu. Transaksi dapat terjadi bahkan ketika Pelaku Usaha dan Konsumen berada dalam jarak yang cukup jauh secara geografis. Pertumbuhan Teknologi yang meningkat sehingga Undang-undang Perlindungan Konsumen sudah tidak relevan digunakan saat ini yang mana masyarakat dipermudah dengan AI (Artificial Intelligence).

Berinvestasi kedalam suatu bisnis, maka potensi kegagalan adalah salah satu untuk diwaspadai. Karena itu, ada perlunya memastikan bisnis tempat berinvestasi dikelola dengan baik dan benar. Saat memutuskan untuk terlibat kerjasama dalam perdagangan dengan modal untuk sebuah bisnis maka akan memiliki bagian dari sebuah bisnis dan sekaligus menjadi pihak penanggung dengan berbagai resiko yang muncul dalam bisnis tersebut. Peralihan proses belanja *offline* menjadi *online* sudah tumbuh pesat yang tidak memungkinkan antara penjual dan pembeli untuk bertatap muka dalam bertransaksi. (Faisal Santiago, 2022 : 202)

Persaingan pemasaran semakin ketat sehingga muncullah *platform-platform* yang pesat tanpa mengindahkan aturan yang ada sehingga banyak merugikan konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce*. Semakin pesatnya *platform* yang tumbuh sehingga menjamur juga *marketplace* yang menyediakan sarana untuk melakukan transaksi melalui *online* sehingga aturan hukum yang ada juga tidak relevan untuk digunakan oleh *marketplace* tersebut.

Selain memberikan dampak positif, perubahan membawa pula dampak negatif seiring dengan adanya perubahan nilai dan tatanan kehidupan. Seiring dengan mudahnya akses informasi, kemungkinan penyalahgunaan informasi tersebut juga menjadi mudah. *e-Commerce* memungkinkan konsumen membeli barang dari luar daerahnya atau bahkan dari luar wilayah Indonesia tanpa terlebih dahulu melihat atau memeriksa kondisi barang. Hal tersebut meningkatkan resiko kecurangan pelaku usaha yang bisa merugikan konsumen. Regulasi terkait Perlindungan hukum terhadap konsumen maupun pelaku usaha dapat ditemukan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa yang dimaksud Pelaku Usaha adalah pelaku usaha yang berkedudukan di Indonesia. Sehingga terkait sengketa yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha yang berkedudukan di luar wilayah Indonesia, undang-undang perlindungan konsumen tidak dapat mengakomodir permasalahan yang timbul jika terjadi resiko.

Selain banyaknya masalah yang terjadi di kalangan pasar ritel, bisnis *startup* juga memiliki masalahnya tersendiri. Maraknya *order fiktif* oleh oknum konsumen yang tidak bertanggung jawab di kalangan penyedia jasa pesan antar bisa saja sangat merugikan penyedia jasa. Dengan hak ini Undang-undang perlindungan konsumen mengatur hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha namun belum mengatur bagian yang dilarang bagi konsumen. Padahal seiring berkembangnya zaman, kerugian bisa dialami baik konsumen maupun pelaku usaha, sehingga perlu adanya suatu regulasi khusus yang dapat melindungi hak-hak dari konsumen maupun Pelaku Usaha baik dalam transaksi konvensional maupun transaksi digital dari belahan negara sekalipun.

Karena mudahnya Penggunaan Teknologi AI (*Artificial Intelligence*) ini perusahaan juga berpindah ke *e-commerce* dengan berbagai alasan. Dengan menggunakan internet untuk menjual dan memasarkan produk-produknya, tujuannya adalah agar perusahaan tersebut dapat menjangkau banyak pelanggan di seluruh dunia. Dengan menggunakan teknologi baru ini, banyak perusahaan dapat memajukan penjualan produk-produknya dengan modal internet salah satunya.

Dalam melakukan pembaharuan hukum harus dikembangkan terus menerus agar selalu selaras dengan nilai-nilai sosial yang selalu berubah. Hukum bukan hanya merupakan kumpulan norma-norma abstrak atau tertib hukum saja, tetapi hukum merupakan suatu proses untuk mengadakan keseimbangan antara kepentingan-kepentingan yang saling bertentangan. (Abdullah Sulaiman, 2019 : 50)

Selanjutnya hal yang perlu diperhatikan adalah pencantuman klausula baku. Kesetaraan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha memang sudah diakui secara yuridis, namun praktiknya, konsumen tidak memiliki pilihan lain selain mematuhi aturan yang diberikan oleh Pelaku Usaha. (Syamsudin, M, 2018 : 102). Contoh yang sering kita lihat dan sebenarnya bisa kita temukan dalam praktek jual beli online, penyertaan klausula baku oleh penjual sudah biasa terjadi, hal ini menimbulkan daya tawar yang tidak seimbang antara penjual dan pembeli. (Nugraha, Rifan Adi, Mukhtar, Jamaluddin., & Ardianto, Hardika Fajar, 2015 : 93). Beberapa aplikasi mengharuskan konsumen untuk mengizinkan akses ke data yang terdapat pada ponsel konsumen sebelum menggunakan beberapa aplikasi. Data apa yang akan diakses oleh mitra bisnis cenderung tidak jelas. Pada beberapa aplikasi pinjaman online misalnya, kreditur dapat mengakses daftar kontak debitur. Data tersebut kemudian digunakan sebagai alat penagihan utang ketika debitur yang bersangkutan

tidak mampu membayar utangnya. Penagihan utang tidak dilakukan dari orang yang bersangkutan secara langsung, melainkan dari pihak lain yang ada dalam daftar kontak debitur.

Sebagaimana diatur oleh undang-undang perlindungan konsumen, pencantuman klausul baku oleh pelaku usaha dilarang dan dapat dibatalkan demi hukum seperti dijelaskan dalam pasal 1320 KUHPerdota.

Beberapa permasalahan tersebut di atas merupakan sebagian kecil dari sekian banyak permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan transaksi di era digital dan akan terus berkembang menjadi semakin kompleks seiring dengan perkembangan teknologi. Untuk menjamin hak semua orang yang terlibat dalam transaksi *e-commerce*, khususnya konsumen, perlu dilakukan pengujian efektivitas regulasi yang ada dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul, dan jika dianggap sudah tidak efektif lagi, perlu dilakukan pembaharuan undang-undang tentang perlindungan konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* antar negara yang berbeda.

Sebagai suatu negara hukum, segala bentuk tindakan apapun itu termasuk perilaku dalam bisnis di era digital haruslah sesuai dengan peraturan perundangan. Indonesia telah memiliki regulasi yang dapat digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha, namun regulasi tersebut lahir jauh sebelum digitalisasi itu ada sehingga tidak lagi dapat mengimbangi kehidupan manusia yang sangat dinamis mengikuti perkembangan zaman. Belum adanya pembaharuan terhadap undang-undang perlindungan konsumen menimbulkan kerumitan dalam penegakan hukumnya bagi konsumen dan pelaku usaha yang mengalami kerugian.

Bekerjanya hukum secara efektif dalam masyarakat dapat tercermin ketika, hukum dilaksanakan dan ditaati dengan baik oleh masyarakat. Hukum harus dapat mengarahkan perilaku masyarakat sehingga tujuan pembentukan hukum dapat terwujud. (Nugrahaningsih, 2017 : 30-32).

Hukum dianggap memiliki peran besar dalam perubahan masyarakat yaitu ketika hukum dapat merespons dengan cepat perubahan hukum yang terjadi, mengingat permasalahan dalam masyarakat cenderung berubah secara cepat mengikuti perubahan pola hidup masyarakatnya. Namun ketika hukum cenderung lambat dalam merespon perubahan, hukum memperkecil fungsinya dalam masyarakat, sehingga masyarakat berubah dengan sendirinya bukan karena adanya hukum yang bekerja. (Sadjipto Rahardjo, 2010 : 14).

Dalam pemikiran mengenai relasi hukum dan masyarakat, sebenarnya dapat diidentifikasi dua fungsi utama hukum, yaitu sebagai pranata sosial dan sebagai institusi keadilan. Kedua fungsi ini juga merupakan pondasi utama hukum responsif terhadap pembangunan hukum yang berdimensi sosial. (Faisal Santiago, 2023 : 9).

Pembangunan hukum di Indonesia diharapkan dapat menciptakan kepastian investasi terkait dengan penegakan dan perlindungan hukum bagi investor yang akan melakukan investasi di Indonesia. Perdagangan adalah salah satu bagian dari bidang perekonomian yang diharapkan dapat memperoleh perlindungan hukum. (Herlina Basri, 2020 : 131-140).

Berdasarkan latar belakang diatas, dengan perubahan zaman saat ini akhirnya membuat penulis tertarik menulis dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *e-COMMERCE* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA *ERA SOCIETY* 5.0 (STUDI KASUS TOKO ONLINE SERBA7RIBU)”**.

PERMASALAHAN

Berdasarkan pemaparan yang telah dikemukakan dalam latar belakang diatas maka penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada *era society* 5.0 di Toko Online Serba7ribu serta bagaimana regulasi yang ada sudah mengakomodir permasalahan hukum yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* di *era society* 5.0 di Toko Online Serba7ribu.

METODELOGI PENELITIAN

Metode Penelitian ini merupakan penelitian hukum. Penelitian hukum adalah penelitian yang diterapkan atau diberlakukan khusus pada ilmu hukum. Dimana ada metode penelitian hukum normative dan ada metode penelitian hukum empiris. Bahan hukum primernya yaitu data yang diperoleh melalui wawancara, disini penulis menggunakan metode empiris dengan mewawancarai pihak terkait yaitu ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Pelaku Usaha dan Konsumen tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada *era society* 5.0 serta bagaimana regulasi yang ada sudah mengakomodir permasalahan hukum yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* di *era society* 5.0 saat ini. Dari data yang penulis dapatkan tersebut penulis menggabungkan dengan data dari pelaku usaha yaitu toko online Serba7ribu apakah Undang-undang Perlindungan konsumen masih relevan saat ini digunakan ketika terjadi permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha. Bahan hukum sekundernya yang diperoleh dari buku-buku, Undang-Undang serta sumber kepustakaan lainnya. Dari data tersebut.

PEMBAHASAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada *era society 5.0* di Toko Online Serba7ribu

Hasil wawancara penulis tanggal 28 Februari jam 11.00 di kantor BPKN dengan Bapak Risaldi jabatan Staff Komisi Advokasi di BPKN, (Risaldi, BPKN, Tgl 28 Februari 2024 Jam 11.00 WIB), menyampaikan dalam hal pertanyaan penulis tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang transaksi melalui *e-commerce* apakah sudah memberikan perlindungan hukum, beliau menyatakan belum memberikan perlindungan hukum dibuktikan dengan banyaknya pengaduan yang masuk ke BPKN dan dalam hal perlindungan hukum untuk konsumen dalam batas hanya pada aturan jika terjadi permasalahan barang yang tidak sampai, barang yang tidak sesuai atau barang yang rusak hanya sebatas pengaduan diproses sesuai tahapan yang hanya tanggung jawab BPKN hanya menjembatani tapi tidak ada kewenangan lebih dan tidak bisa menindak lanjuti untuk memutuskan menurut beliau Pemerintah perlu memperkuat perlindungan konsumen, BPKN hanya menjembatani bisa diselesaikan melalui non litigasi ketika para pihak tidak menemukan titik temu maka di lanjutkan ke BPSK, demikian menurut beliau menyampaikan ada yang bisa dipulihkan dan tidak bisa dipulihkan serta ada yang *case closed* inilah menurut beliau salah satunya melalui Revisi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (RUUPK). Pandemi Covid-19 sudah menunjukkan perlindungan konsumen di Indonesia masih lemah, lewat fenomena *panic buying*, kelangkaan barang kebutuhan dan melonjaknya harga beberapa komoditas penting.

Menurut Bapak Risaldi :“RUUPK perlu dilakukan dari sisi rentang waktu, UU Perlindungan Konsumen sudah berusia 21 tahun. Artinya sudah banyak ketinggalan dengan isu-isu aktual di bidang perlindungan konsumen. Seperti masalah konsumen di era digital dan perlindungan data pribadi. Tentu untuk merespons dinamika yang terjadi di masyarakat, undang-undang perlu di revisi agar relevan dengan perkembangan saat ini,”(*Ibid*, Risaldi, 2024).

Terkait kinerja, beliau menjelaskan selama tahun 2022, BPKN mencatat 8.126 pengaduan sejak tahun 2017 sampai dengan 16 Desember 2022 yang didominasi oleh Pengaduan Jasa Keuangan, E-commerce dan Perumahan. Sedangkan sejak tahun 2005–2022 BPKN telah mengirimkan 252 rekomendasi kepada Kementerian/Lembaga, namun hanya 65 Kementerian/Lembaga yang telah merespon rekomendasi BPKN.

BPKN-RI terus memperkuat komitmen terhadap perlindungan dan keamanan konsumen, komitmen ini dikukuhkan melalui penandatanganan Nota Kesepahaman antara BPKN-RI dengan stakeholder dan juga melakukan edukasi secara masif. Edukasi yang dilaksanakan melalui diskusi publik dan amplifikasi konten edukasi di berbagai kanal media menjadi salah satu elemen krusial guna meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-haknya memitigasi berbagai risiko kejahatan, (*Ibid*, Risaldi, 2024).

Beliau menambahkan, dengan keterbatasan sumber daya yang ada, kinerja badan harus tetap berjalan secara baik dan meningkat. Program-program yang sudah dilaksanakan seperti kerjasama dengan Lembaga internasional, BPKN Award, dan juga penerimaan Pengaduan yang tetap kami tangani dengan baik, dan dilihat dari sisi kelembagaan BPKN sudah melakukan penetrasi penguatan kelembagaan.

Percepatan sinkronisasi, harmonisasi, respons kebijakan bidang perlindungan konsumen perlu dikedepankan sebagai salah satu program strategis nasional, baik secara langsung dan tidak langsung untuk membantu akselerasi pemulihan ekonomi nasional.

Ketika penulis menanyakan berapa banyak pengaduan yang diterima BPKN, beliau menyampaikan ada Total Penerimaan Pengaduan Konsumen BPKN (2017 s/d 02 Februari 2024) : 9.171 Pengaduan. Total Penerimaan Pengaduan Konsumen BPKN 02 Februari 2024 : 80 Pengaduan. (*Ibid*, Risaldi, 2024).

Dari data yang penulis dapat dari BPKN *e-commerce* menduduki peringkat ke 2 Nasional. Setelah jasa keuangan. Untuk pengaduan permasalahan transaksi *e-commerce* dan ini adalah PR bagi pemerintah untuk merevisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari data dilihat alur pengaduan konsumen dari awal pengaduan masuk ke BPKN sampai diproses dan dipulihkan, tidak dipulihkan, dan tidak ada itikad baik. Malah menurut beliau sebanyak 95,3 persen atau 8.949 konsumen membuat pengaduan di sektor transaksi elektronik (*e-commerce*). Banyaknya pengaduan di sektor ini seiring makin intensifnya transaksi elektronik konsumen selama pandemi Covid-19 data di tahun 2021.

Di sektor elektronik, meliputi sektor makanan dan minuman, jasa transportasi, pengembalian dana (*refund*), pembelian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau rusak, barang tidak diterima konsumen, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha, waktu kedatangan barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, penipuan belanja daring, serta penggunaan aplikasi media sosial yang tidak berfungsi begitu menurut Pak Risaldi. (*Ibid*, Risaldi, 2024).

Pengaduan yang dinyatakan dalam proses merupakan pengaduan yang masih menunggu kelengkapan data dari konsumen, dalam proses analisis dokumen, menunggu klarifikasi dari pelaku usaha atau konsumen, dan juga sedang dalam proses mediasi. Dia menjelaskan, pengaduan tidak diproses jika konsumen sudah menyampaikan pengaduan yang sama ke lembaga lain seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pengadilan negeri, atau ke kepolisian.

Pengaduan juga dinyatakan selesai apabila terjadi kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen. Jika kedua belah pihak tidak menerima atau tidak sepakat, kami menyarankan untuk melanjutkan ke BPSK atau ke pengadilan.

Menanggapi fenomena tersebut, pemerintah seharusnya lebih responsif, namun kenyataannya sampai saat ini belum ada pembaharuan aturan atau regulasi tentang perlindungan konsumen di *era society* 5.0. Undang-undang Perlindungan Konsumen pada prakteknya masih kurang efektif karena kurangnya teknis regulasi yang mengatur perlindungan konsumen di *era society* 5.0.(Nugrahaningsih, *Op cit* :36).

Regulasi yang Ada Belum Mengakomodir Permasalahan Hukum yang Terjadi Dalam Transaksi *e-Commerce* di *Era Society* 5.0 di Toko Online Serba7ribu.

Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 belum mengakomodir permasalahan hukum yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* di *era society* 5.0 dan belum memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi melalui *e-commerce*, dari hasil penulis melakukan observasi singkat di toko online serba7ribu, baik dari pelaku usaha dan konsumen disini dalam hal terjadi sengketa karena permasalahan hukum yang terjadi ini atau sengketa konsumen yang terjadi baik barang yang rusak, barang yang tidak sampai atau barang yang hilang maka baik pelaku usaha dan konsumen tersebut melakukan mediasi dalam hal ini mediasinya memberikan ganti kerugian sesuai dengan yang disepakati oleh kedua belah pihak tanpa ada yang merasa dirugikan. Bahkan ada juga yang tidak ada penyelesaiannya ketika konsumen barangnya tidak sampai. Tapi uangnya tidak *direfund*.

Seperti yang kita ketahui penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ini diatur dalam pasal 45, 48 Undang-undang Perlindungan Konsumen, Pasal 46 ayat 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur menentukan gugatan dapat dilakukan secara langsung oleh konsumen tersebut yang merasa mengalami kerugian atau ahli warisnya ataupun kelompok-kelompok konsumen ataupun bisa juga diajukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang telah berbadan hukum atau berbentuk yayasan dengan tujuan pendirian berupa perlindungan konsumen sebagaimana di atur dalam AD/ART organisasi ini. Pemerintah juga dalam hal ini juga dapat menjadi pihak yang mengajukan gugatan kepada pelaku usaha/penjual dalam hal kerugian yang disebabkan merupakan kerugian yang sangat besar dengan korban yang tidak sedikit atau dalam jumlah yang banyak. Selanjutnya untuk proses mengajukan gugatan berdasarkan pada mekanisme pengajuan gugatan sebagaimana yang diatur dalam ketentuan terkait Peradilan Umum.

Berikut juga bisa melalui Non Litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur mekanisme non litigasi atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau kita kenal *ADR (Alternative Disputes Resolution)* atau APS (Alternative Penyelesaian Sengketa). Adanya penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh dengan beberapa cara yaitu yang Pertama, konsumen secara langsung bisa meminta ganti rugi yang dialaminya kepada penjual, dimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa penjual harus memiliki itikad baik dan memberikan cepat tanggapan terhadap tuntutan konsumen tersebut dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) dan ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Yang kedua, Dalam Undang Arbitrase yaitu Undang-Undang No 30 tahun 1999, penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat melalui konsultasi, negosiasi, mediasi konsiliasi atau penilaian ahli.

Ketiga, Apabila permasalahan yang terjadi diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Konsumen dapat mengajukan permohonan melalui sekretariat BPSK baik secara lisan maupun tertulis yang berisi mengenai identitas para pihak, barang atau jasa yang diadukan, bukti terkait perolehan barang termasuk waktu dan tempat barang diperoleh serta saksi-saksi yang mengetahui proses perolehan barang tersebut. Terhadap permohonan tersebut dapat ditempuh dengan upaya penyelesaian berupa : 1) para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha atau penjual akan membuat perjanjian arbitrase. 2) permasalahan para pihak ini diserahkan kepada konsiliator yang mana akan memberikan tanggapan terkait permasalahan mereka yang bersengketa tersebut.

Konsumen dan pelaku usaha yaitu penjual akan melibatkan pihak ketiga yakni mediator untuk menjadi penengah dan memberikan masukan bagi para pihak yang bersengketa, walaupun begitu hasil dari proses mediasi ini tidak mengikat para pihak yang bersengketa, para pihak tidak wajib

mematuhi hasil dari proses mediasi tersebut. Hasil dari mediasi, konsiliasi maupun arbitrase tersebut dalam BPSK maka akan dituangkan dalam Putusan BPSK yang bersifat final dan binding seperti yang diatur dengan Pasal 54 Undang-undang Perlindungan Konsumen dan dalam putusan tersebut para pihak dapat mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK melalui Pengadilan Negeri seperti yang diatur dengan Pasal 56 UUPK dengan jangka waktu maksimal 14 hari setelah dapat menerima pemberitahuan terkait putusan itu.

Selain metode penyelesaian sengketa yang sudah diuraikan sebelumnya, seiring berkembangnya teknologi yang begitu cepat dan pesat, inovasi penyelesaian sengketa diterapkan juga salah satu model mekanisme inovatif tersebut adalah *ODR (Online Dispute Resolution)*, dimana pihak yang bersengketa ini dengan cara menggabungkan informasi pengolahan data teknologi komputer dengan fasilitas jaringan komunikasi internet. *ODR* juga merupakan sinergitas antara *ADR (Alternatif Disputes Resolution)* dan *ICT (Information and Computer Technology)* yang mana mampu menyederhanakan proses penyelesaian sengketa tersebut dengan menjadi tak terhalang ruang dan waktu dengan biaya sangat murah dan sangat cepat dibandingkan dengan penyelesaian dengan *ADR* yang konvensional. *ODR* tetap diawali dengan kesepakatan oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa tersebut melalui model mekanisme non litigasi tadi, kemudian para pihak yang bersengketa akan diberi panduan atau arahan oleh profesional untuk memilih dan menjalankan model mekanisme *ADR* secara daring dan dengan menggunakan software yang disediakan sebagai alat bertukar informasi.(Setiantoro dkk, *Opcit*, hal 3).

Dari wawancara penulis dengan seorang pelaku usaha Toko Online Serba7ribu yang bernama Indah, (Indah, Toko Serba7ribu, tgl 13 Maret 2024, jam 10.00 WIB), memberikan pernyataan kalau terjadi sengketa dalam antara pelaku usaha dengan konsumennya diselesaikan melalui non litigasi yaitu mediasi dengan konsumennya jika konsumennya konvensional jika konsumennya melalui online maka diselesaikan melalui *ODR (Online Dispute Resolution)* yang mana beliau memiliki toko *online* di Shopee dan Instagram. Begitu pemaparannya.

Dalam hal banyaknya model mekanisme penyelesaian sengketa para pihak seperti yang disebutkan diatas, disini para pihak dalam perjanjian jual beli konvensional atau elektronik dapat memilih kesepakatan awal terlebih dahulu sebelum transaksi terkait model mekanisme penyelesaian sengketa seperti apa yang akan dipakai nantinya ketika terjadi perselisihan walau pada akhirnya perselisihan ini tidak diinginkan sebenarnya.

Disini dari penelitian penulis ini *ODR* juga belum memberikan perlindungan hukum ketika terjadi permasalahan hukum yang terjadi di luar wilayah hukum yang mana transaksi nya dengan beda Negara. Walau hukum perdata internasional mengatur tentang hal ini perlu diuji lagi dengan teori yang ada apakah aturan-aturan tersebut sudah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Dari hasil penelitian ini penulis menganalisa terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang berada diluar wilayah suatu negara juga belum ada aturan khusus yang mengatur bagaimana mekanisme penyelesaiannya karena baik dalam UUPK dan UU ITE juga tidak mengatur hal ini sehingga dari hasil penelitian penulis ini beberapa kasus yang masuk ke BPSK dan BPKN baik barang yang tidak sampai, barang yang tidak sesuai, barang yang hilang atau rusak dalam hal ini Dari data BPKN terlihat pengaduan *e-commerce* menduduki peringkat 2 (dua) nasional, dari pengaduan yang masuk ke BPKN ada yang bisa dipulihkan tidak bisa dipulihkan dengan itikad baik dan dengan itikad yang tidak baik, akhirnya kasus diclose karena konsumen tidak datang, rata-rata yang tidak datang lagi karena ketika dihadapkan ketika beresiko berperkara yang nilai proteksinya sangat lemah yang mana biaya berperkara lebih besar dari kerugian yang dialami.

Dari data yang penulis dapat dari BPKN sektor *e-commerce* menduduki peringkat ke 2 dari data ini penulis menganalisa dan dari wawancara penulis dengan Bapak Risaldi, (*Ibid*, Risaldi, 2024) beliau menyampaikan juga jumlah pengaduan sektor *e-commerce* Tahun 2021 berjumlah 496 Pengaduan, Tahun 2022 berjumlah 501 pengaduan, 2023 berjumlah 589 pengaduan, dan tahun 2024 sd Maret berjumlah 129 pengaduan. Dari data ini kita lihat kenaikan tingkat permasalahan hukum dalam transaksi elektronik yang menjadi payung hukum dalam penyelesaian masalah ketika terjadi sengketa regulasi yang ada belum bisa mengakomodir permasalahan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Dalam hal pengaduan ini beliau menyampaikan ada yang bisa dipulihkan dan ada yang tidak bisa dipulihkan, dalam hal ini BPKN tidak bisa mengantarkan ketika yang tidak bisa dipulihkan ini masuk ke Pengadilan maka itu sudah diluar wewenang BPKN. Dari hasil wawancara penulis dengan beliau juga menyampaikan bahwa Undang-undang perlindungan konsumen harus diperbaharui khusus dalam transaksi *e-commerce* ini juga, karena kewenangan BPKN disini juga tidak ada keterkaitan Peraturan OJK disini sementara lembaga keuangan seperti Pinjaman *Online* dan perumahan ada Peraturan OJK yang mengaturnya yang punya andil dalam hal ini. Perlu adanya pengawasan secara *Terstruktur, Sistematis, Masif* (TSM) begitu menurut beliau. (*Ibid*, Risaldi, 2024)

Beliau juga menyampaikan ketika sengketa konsumen melalui transaksi *e-commerce* yang masuk BPSK-Arbitase dan dimenangkan oleh konsumen, kemudian pelaku usaha ketika mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri ketika diproses di Pengadilan Negeri berdasarkan fakta-fakta persidangan akhirnya putusan hakim Pelaku usaha gugatannya dikabulkan dan konsumen sangat lemah dalam hal perlindungan hukumnya karena untuk konsumen bukti yang ada kurang untuk pertimbangan hakim dalam mengambil putusan berdasarkan bukti-bukti dan fakta-fakta dilapangan. Sementara kalau transaksi *e-commerce* tidak memiliki bukti-bukti yang konkrit maka putusan Pengadilan Negeri dimenangkan oleh pelaku usaha. Dan ini bertolak belakang dengan putusan BPSK yang mana konsumen yang menang. Hal inilah menurut beliau salah satu faktor juga undang-undang perlindungan konsumen sudah tidak relevan lagi untuk saat ini dan perlu pembaharuan beberapa pasal. Karena dalam banyak kasus sengketa *e-commerce* belum memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yg bertransaksi melalui *e-commerce*. Walaupun menurut beliau Perpres no 74 tahun 2017 sudah ada. Tapi menurut penulis belum memberikan perlindungan hukum kepada konsumen jika terjadi sengketa dalam perpres ini hanya memperlihatkan peta jalan sistem perdagangan nasional berbasis elektronik (*road map e-commerce* 2017-2019). Dan tidak dalam hal penyelesaiannya. Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map e-Commerce*) Tahun 2017-2019 yang selanjutnya disebut SPNBE 2017-2019, yang terlampir dan merupakan bagian tak terpisahkan dalam Perpres ini, adalah dokumen yang memberi arahan dan langkah-langkah penyiapan dan pelaksanaan perdagangan yang transaksinya berbasiskan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Dan juga ada PP Nomor 80 Tahun 2019: Pemerintah Lahirkan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, PP ini juga tidak memberikan perlindungan hukum. (*Ibid*, Risaldi, 2024).

UUPK dan KUHPerdata merupakan aturan yang sudah ada jauh sebelum teknologi dan digitallisasi berkembang sangat pesat. Sehingga saat ini ketika bisnis dalam transaksi *e-commerce* telah menjadi hal yang nyata dalam kehidupan masyarakat, UUPK dan KUHPerdata memiliki banyak kekurangan untuk mengimbangi hal-hal baru yang belum pernah diatur sebelumnya dalam hubungannya dengan *e-commerce*.

Berdasarkan uraian tidak maksimalnya lembaga negara yang memiliki konsentrasi tugas terhadap perlindungan konsumen, hasil wawancara penulis dengan Ibu Sularsi, S.H., M.H (Sularsi, BPSK Tanggal 20 Maret 2024 Jam 10.00 WIB) Majelis di BPSK DKI Jakarta berpendapat bahwa perlu adanya peleburan lembaga negara. Hal tersebut dapat dilakukan dengan membentuk satu lembaga negara yang khusus menangani permasalahan konsumen khususnya mengenai transaksi *e-commerce* dan untuk UUPK direvisi agar ada perlindungan buat konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce* terlindungi. Lembaga Negara tersebut nantinya menangani permasalahan terkait dengan penelitian, edukasi, pengaduan, dan penyelesaian sengketa konsumen yang transaksi melalui *e-commerce*. Dengan demikian, masyarakat tidak akan kebingungan dan merasa jelas dalam mengusahakan hak-hak konsumennya. Ketika terjadi permasalahan hukum di wilayah hukum yuridiksi hukum mana yang digunakan karena bertransaksi melalui *e-commerce*. Yang mana menggunakan Pengadilan Singapur dan Thailand dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* yang menempuh *ODR* dalam penyelesaiannya. Banyak masalah konsumen yang diselesaikan tapi tidak memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, salah satu contoh kasus yang dipegang oleh ibu Sularsi menyampaikan kepada penulis kasus yang tidak bisa diselesaikan, konsumen yang di Jepang membeli sepeda melalui salah satu *platform* sebut “x” milik Indonesia, sepedanya tidak sampai, masalah ini sampai ke BPSK juga tapi tidak bisa diselesaikan karena BPSK tidak memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa yang seperti ini diluar wilayah yuridiksi hukum dan sudah diselesaikan juga menurut Hukum Perdata International dan *ODR* juga, masing-masing aturan tumpang tindih. Di BPSK diwilayah hukum konsumen (Jepang) sementara jika Pengadilan Perdata di wilayah Hukum Tergugat (Indonesia), perlu adanya pembaharuan hukum konsumen ini, Sehingga aturan ini tidak tumpang tindih dan bisa melindungi hak-hak konsumen. Dan menurut beliau sebaiknya dibuat satu aturan untuk kewenangan BPSK itu untuk Putusan BPSK yang sudah *inkracht* setelah didaftarkan di Pengadilan. Maka tidak ada upaya hukum keberatan dari pihak yang tidak terima putusan BPSK-Arbitrase tersebut mengajukan keberatan Ke Pengadilan Negeri. Ini beberapa kasus juga yang beliau tangani, ketika putusan yang di BPSK-Arbitrase dimenangkan oleh konsumen, di Pengadilan di menangkan oleh Pelaku Usaha. Karena aturan yang tumpang tindih ini. Jadi pihak yang kalah tidak bisa mengajukan keberatan ke Pengadilan. Yang mana sebelumnya dengan syarat tertentu boleh mengajukan keberatan, maka di Pengadilan Pelaku Usaha dimenangkan di pengadilan tsb, sehingga disini hak-hak konsumen tidak terlindungi. Dan peraturan tidak tumpang tindih. (*Ibid*, Sularsi, 2024). Demikian beliau sampaikan kepada penulis, bahwa UUPK ini perlu diperbaharui dari berbagai aspek. (*Ibid*, Sularsi, 2024)

Berikut wawancara penulis dengan Staff Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat bagian pengaduan *e-commerce* yaitu Ibu Fadhilah Fitrie Sadiyah, (Fadhilah Fitrie Sadiyah, LPK-RI, tanggal 8 Maret 2024, Jam. 10.00 WIB) beliau menyampaikan ketika penulis

menanyakan berapa banyak pengaduan transaksi *e-commerce* ini, Ibu Fadhillah menyampaikan untuk *e-commerce* cukup dipandang serius dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Dalam hal permasalahan secara umum tugas LPKSM yang juga tertuang di dalam UU Perlindungan Konsumen salah satunya adalah menyebarkan informasi tentang keberadaan barang atau jasa untuk meningkatkan sikap kehati-hatian konsumen, dalam bertransaksi baik dalam transaksi melalui konvensional maupun secara *e-commerce*. Beliau menyampaikan untuk data pengaduan kami mengakumulasi ada sekitar 40 pengaduan untuk kasus *e-commerce* yang masuk tiap bulan dan ketika penulis menanyakan dari kasus tersebut yang bisa diselesaikan dengan damai yaitu kurang dari setengahnya, artinya sisanya tidak ada solusi alias *case closed* dalam arti konsumen tidak bisa menuntut untuk melindungi haknya karena kalau ditempuh dengan jalur BPSK-Arbitrase biaya yang dikeluarkan lebih besar dari kerugian transaksi *e-commerce* ini. Kasus yang tidak bisa diselesaikan dan *case closed* karena itikad tidak baik.

Dan Pihak LPKSM disini menyampaikan karena kami juga ada keterbatasan dalam hal tugas dan fungsi kami karena disini kami hanya menampung saja dalam penyelesaiannya nanti ada BPKN dan BPSK.

Ibu Fadhillah menyampaikan kasus yang lebih kurang 40 kasus tapi beberapa kasus bisa diselesaikan melalui non litigasi selain ada juga yang dibawa ke BPSK ketika mediasi tidak ada titik temu. Dan untuk *e-commerce* memang ada beberapa kasus yang *case closed* karena tidak ada penyelesaiannya, karena beberapa hal seperti para pihak tidak datang, dan akhirnya kasus kami tutup karena cukup lama. Ada transaksi *e-commerce* barang yang tidak sesuai, tidak sampai, rusak atau hilang tanpa ada kejelasan. (*Ibid*, Fadhillah, 2024). Salah satu contoh kasus konsumen yang membeli barang beliau menyampaikan ada transaksi melalui *e-commerce* dengan menggunakan *platform shophie* membeli barang di Luar Negeri dengan harga Rp. 850.000 (delapan ratus lima puluh ribu), yang masuk laporannya di LPK-RI tapi *case closed* disini konsumen tidak mendapatkan *refund* uang yang sudah dia setorkan dan barang tidak sampai. Sudah di *claim* pihak merchandnya juga yaitu toko yang menjual barangnya hilang dan juga sudah melalui *ODR* tapi merugikan konsumennya, uang tidak kembali akhirnya sampai sekarang kasusnya juga *case close* karena konsumen juga tidak pernah datang lagi sebagai pihak yang dirugikan, mau digugat juga secara perdata, biayanya lebih besar dari jumlah kerugian yang dialaminya, demikian penjelasan Ibu Fadhillah. (*Ibid*, Fadhillah, 2024).

KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen belum memberikan perlindungan hukum karena regulasinya merupakan pengaturan yang sudah jauh sebelum perkembangan teknologi digital saat ini. *Era society 5.0* adalah merupakan hal yang baru yang mana dalam UUPK belum diatur secara khusus dan lengkap tentang penyelesaian sengketa, meskipun sudah ada beberapa hal yang telah diakomodir dalam UU ITE, namun Undang-undang yang ada ini belum mengatur hal-hal teknis sehubungan dengan transaksi *e-commerce*, sehingga UUPK yang merupakan peraturan yang secara khusus sebenarnya mengatur dalam hal perlindungan konsumen secara tatap muka.
2. Perlindungan Konsumen belum mengakomodir perlindungan hukum secara keseluruhan disini agar dilakukan pembaharuan yang mengikuti kompleksitas permasalahan yang terus berkembang dan sangat cepat berikut regulasi dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di *era society* saat ini masih menggunakan aturan atau regulasi yang terdahulu, Walaupun sudah ada *ODR* sebagai model mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* merupakan satu inovasi yang bisa mempermudah konsumen untuk melindungi hak-haknya, mengingat *ODR* ini memiliki proses cara yang cukup sederhana dan simpel, murah dan cepat serta tidak terhalang ruang dan waktu jika dibandingkan dengan *ADR* yang bersifat konvensional. Dimana *ODR* dilakukan secara daring, sehingga bentuk mekanisme *ODR* perlu pengaturan secara teknis dengan Peraturan lagi demi terciptanya kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan dari hukum itu sendiri untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam bertransaksi melalui *e-commerce*.

SARAN

1. Perubahan zaman yang makin berkembang maka diperlukan regulasi untuk mengatur perlindungan konsumen yang bertransaksi melalui *era digital* saat ini, karena Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 belum mengakomodir hak-hak konsumen yang melakukan transaksi melalui digital jika terjadi perselisihan, oleh karenanya diperlukan regulasi khusus untuk mengaturnya, walaupun bisa dipakai hukum perdata internasional dan *ODR* tapi belum sepenuhnya hak-hak konsumen terpenuhi, maka diharapkan pemerintah membuat Undang-undang tersendiri sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.
2. Agar adanya kerjasama yang baik antara pemerintah dan lembaga yang terkait untuk mengawasi disini LPKSM, BPKN, BPSK, masyarakat dan penegak hukum jika terjadi penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan oleh pelaku usaha yang mana tindakan tersebut merugikan konsumen, dalam hal ini pemerintah harus mengambil tindakan administratif dan tindakan hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Friedman, Lawrence M. (2009). *Sistem Hukum; Perspektif Ilmu Sosial*. Bandung: Nusa Media.
- Suteki. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*. Depok: Raja Grafindo Persada.

Jurnal

- Akhmaddhian, S. (2016). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara elektronik. *Jurnal Unifikasi*, Vol.3, (No. 2), p.47.
- Arif, Yudhi Candra N. (2013). Dimensi Perubahan Hukum Dalam Perspektif Sistem Hukum Terbuka. *Jurnal IuS: Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol.1, (No.1), pp.117 - 118.
- Basri, Herlina. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kerudungbyramana Bandung). *Pamulang Law Review*, 2 (2), 131-140. (2020).
- Bidari, Ashinta S. (2020). Penyuluhan Hukum Tentang Peluang Dan Ancaman Bagi Konsumen Dalam Transaksi Online Di Indonesia. *Empowerment : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol.3, (No.1), p.45.
- Candra, A. (2014). Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No.11 Tahun 2008. *Jurnal Ilmu Komputer*, Vol.10, (No.2), p.81
- Rahardjo, S. (2010). *Sosiologi Hukum Esai Esai Terpilih*. Yogyakarta: Genta Publishing.
- Chow, D. (2020). Alibaba, amazon, dan pemalsuan di era internet. *Northwestern Journal of International Law and Business*, Vol.40, (No.2), p.157.
- Nottage, L. (2020). Meningkatkan Efektivitas Sistem Keamanan Produk Konsumen: Reformasi Hukum Australia dalam Konteks Asia-Pasifik. *Journal of Consumer Policy*, Vol.43, (No.4), p.829.
- Nugraha, Rifan Adi., Mukhtar, Jamaluddin., & Ardianto, Hardika Fajar. (2015). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online. *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.08, (No.02), p.93.
- Nugrahaningsih, W. (2017). Implementasi Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online. *Jurnal Serambi Hukum*, Vol.11, (No.01), pp.30-32.
- Pariadi, D. (2018). Pengawasan E-Commerce dalam Undang Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol.48, (No.3), pp.655 - 656.
- Rahmayani, N. (2018). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology di Indonesia. *Pagaruyuan Law Journal*, Vol.2, (No.01), p.38.
- Setiantoro, Arfian., Putri, Feyreizha Destika., Novitarani, Anisah., & Njatrijani, Rinitami. (2018). Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen Dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal RechtsVinding*, Vol.7, (No.1), p.1.
- Simanullang, Helldya N. (2017). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. *Melayunesia Law*, Vol.1, (No.1), p.122.

- Susanti, I. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juncto UU No. 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Sigma-Mu*, Vol.9, (No.1), p.23.
- Syafriana, R. (2016). Perlindungan Konsumen dalam transaksi Elektronik. *De Lega Lata*, Vol.I, (No.2), p.438.
- Syamsudin, M. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen atas Penerapan klausula Baku. *Jurnal Yudisial*, Vol.11, (No.1), p.102.
- Tumbel, Trivena Gabriela M. (2020). Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.01. *Lex Et Societatis*, Vol.VIII,(No.3), p.1, pp.93-98.
- Widaningsih. (2017). Penyelesaian Sengketa E- Commerce melalui ODR (Online Dispute Resolution). *Jurnal Panorama Hukum*, Vol.2, (No.2), p.243.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan UU Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP-PSTE)
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui sistem elektronik
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
- Peraturan Kementerian Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang Pembentukan Teknis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Wawancara

- Fadhilah Fitrie Sadiyah, Wawancara di Kantor LPK-RI, tanggal 8 Maret 20234, Jam. 10.00 WIB
- Indah, Wawancara dengan pemilik Toko Serba7ribu, tanggal 13 Maret 2024, jam 10.00 WIB
- Risaldi, Staff Komisi Advokasi, Wawancara di Kantor BPKN, Jl. Jambu No.32, Gondangdia, Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10350, Tanggal 28 Februari 2024 Jam 11.00 WIB
- Sularsi, Staff BPSK DKI Jakarta, Wawancara di Kantor BPSK DKI Jakarta jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 2 Kelapa Gading Barat, Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 14240, Hari Rabu Tanggal 20 Maret Jam 10.00 WIB