

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DI DINAS PERDAGANG KABUPATEN TANGERANG DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE BERDASARKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Mohammad Hifni¹, Irwan Sapta Putra², Ikko Alfaryzi³

^{1,2,3}Universitas Bina Bangsa

Email : mohammadhifni83@gmail.com¹, irwansp.law@gmail.com²,
alfatina39@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pada saat melakukan transaksi jual beli melalui internet di Kabupaten Tangerang, jenis tanggung jawab pelaku usaha jika konsumen mengalami kerugian, dan seberapa efektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam transaksi tersebut. Ini adalah penelitian hukum empiris kualitatif yang dilakukan di Disperindag (Dinas Perindustrian dan Perdagangan) Kabupaten Tangerang. Setelah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penelitian dokumentasi, data dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memastikan validitasnya. Ini dilakukan melalui triangulasi teknik dan sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada dua jalur preventif yang melindungi konsumen di Kabupaten Tangerang. Jalur preventif terdiri dari pelatihan dan pengawasan yang diberikan oleh Disperindag dan jalur represif terdiri dari layanan penyelesaian yang disediakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Wilayah Kerja Provinsi I Banten. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa pengusaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.

Kompensasi ini dapat dicapai melalui negosiasi, BPSK, atau jalur pengadilan. Karena keterbatasan institusional, kurangnya kesadaran hukum konsumen, dan budaya hukum masyarakat yang belum sepenuhnya proaktif dalam mengajukan keluhan, penerapan UUPK dalam transaksi jual beli online di distrik Tangerang masih belum mencapai tingkat yang disediakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Wilayah Kerja Provinsi I Banten optimal. Untuk mengoptimalkan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di distrik Tangerang, penelitian ini menyarankan penguatan pengawasan, digitalisasi layanan pengaduan, dan peningkatan literasi hukum konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Transaksi Jual Beli Online; Tanggung Jawab Pelaku Usaha; Efektivitas Hukum.

Abstract

The purpose of this research is to understand the legal protection provided to consumers when conducting online transactions in the Tangerang Regency area, the types of entrepreneur liability if consumers suffer losses, and the effectiveness of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in such transactions. This is a qualitative empirical legal study conducted at the Disperindag (Department of Industry and Trade) of Tangerang Regency. After being obtained thru observation, interviews, and documentary research, the data were analyzed descriptively qualitatively to ensure its validity. This was done thru triangulation of techniques and sources. The research results show that there are two preventive pathways that protect consumers in Tangerang Regency. The preventive path consists of training and supervision provided by the Department of Trade and Industry (Disperindag), while the repressive path consists of settlement services provided by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) Work Area of Province I Banten.

Article 19 of the Consumer Protection law stipulates that business actors are responsible for the losses suffered by consumers. This compensation can be achieved thru negotiation, BPSK, or the court route. Due to instituional limitation, lack of consumer legal awareness, and a legal culture in society that is not yet fully proactive in filing complaints, the implementation of the Consumer Dispute Settlement Agency (CDSA) Work Area of Banten Provience I. To optimize consumer protection in elecronic transactions in the Tangeranga area, this research suggests strengthening supervision, digitizing complain services, and consumer legal literacy.

Keywords: Consumer Protection; Online Buying and Selling Transactions; Business Actor Liability; Legal Effectiveness.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang ekonomi, perdagangan, dan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen. Kemajuan teknologi internet yang semakin pesat telah menciptakan suatu sistem perdagangan baru yang memungkinkan terjadinya transaksi jual beli tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Kondisi tersebut ditandai dengan semakin berkembangnya berbagai platform perdagangan elektronik (e-commerce), marketplace, media sosial, maupun aplikasi digital yang digunakan sebagai sarana transaksi barang dan jasa. Melalui pemanfaatan teknologi digital, masyarakat dapat melakukan pembelian produk dari berbagai daerah bahkan lintas negara hanya dengan menggunakan perangkat elektronik yang terhubung dengan jaringan internet. Fenomena ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah mengubah pola perdagangan konvensional menjadi perdagangan elektronik yang lebih efektif, efisien, dan praktis. Selain memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, perkembangan perdagangan elektronik juga memberikan peluang yang lebih luas bagi pelaku usaha untuk memperluas jangkauan pemasaran, meningkatkan daya saing usaha, serta menekan biaya operasional yang sebelumnya harus dikeluarkan dalam sistem perdagangan konvensional. Oleh karena itu, keberadaan teknologi digital saat ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga telah menjadi instrumen utama dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat modern dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional berbasis digital.¹

¹ Badan Pusat Statistik, *Statistik E-Commerce 2024* (Jakarta: BPS RI, 2025), hlm. 1–10.

Indonesia merupakan salah satu negara yang mengalami pertumbuhan ekonomi digital yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Tingginya tingkat penggunaan internet dan meningkatnya jumlah pengguna perangkat digital telah mendorong masyarakat untuk semakin aktif melakukan transaksi secara elektronik. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dalam publikasi *Statistik E-Commerce 2024*, sektor perdagangan elektronik menunjukkan tren pertumbuhan yang terus meningkat baik dari sisi jumlah pelaku usaha maupun nilai transaksi yang dihasilkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa e-commerce telah menjadi salah satu sektor strategis yang memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Kehadiran berbagai platform marketplace seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan TikTok Shop semakin mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli secara online. Bahkan, perkembangan perdagangan elektronik juga memberikan manfaat yang besar bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) karena mampu memperluas akses pasar tanpa harus memiliki toko fisik. Namun demikian, pertumbuhan transaksi elektronik yang sangat cepat tersebut tidak selalu diikuti dengan peningkatan kesadaran hukum masyarakat maupun kesiapan sistem perlindungan hukum yang memadai. Semakin meningkatnya volume transaksi digital juga berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan hukum, seperti sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, pelanggaran hak-hak konsumen, hingga munculnya berbagai bentuk kejahatan berbasis teknologi yang dapat merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan perdagangan elektronik.²

Di Indonesia, pelanggaran hak konsumen dalam transaksi jual beli online masih sering terjadi. Ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan deskripsi atau spesifikasi perusahaan, keterlambatan pengiriman, persetujuan pengembalian dana, penggunaan informasi pengiriman, dan penipuan yang mengakibatkan kerugian finansial adalah beberapa contoh pelanggaran yang paling umum. Selain itu, sifat virtual dari transaksi elektronik seringkali menyulitkan konsumen untuk memverifikasi identitas operator bisnis atau kualitas barang yang ditawarkan sebelum transaksi dilakukan. Akibatnya, sengketa yang muncul dalam perdagangan online menjadi salah satu tantangan hukum yang

² Yuyut Prayuti, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia," *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3, 2024.

memerlukan perhatian serius dari pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk memastikan kepastian hukum bagi masyarakat.³

Berbagai bentuk pelanggaran hak konsumen dalam transaksi online masih sering ditemukan dalam praktik perdagangan elektronik di Indonesia. Bentuk pelanggaran yang paling umum termasuk ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan deskripsi atau spesifikasi yang ditawarkan oleh bisnis, keterlambatan pengiriman, penolakan pengembalian dana, penggunaan informasi yang menyesatkan, dan tindakan penipuan yang mengakibatkan kerugian finansial bagi konsumen. Selain itu, masalah baru seperti pengiriman data pribadi konsumen yang diperoleh selama transaksi elektronik telah muncul sebagai akibat dari kemajuan teknologi digital. Oleh karena itu, konsumen seringkali diminta memberikan berbagai informasi pribadi seperti nama lengkap, alamat, nomor telepon, dan informasi pembayaran untuk menyelesaikan transaksi. Konsumen dapat mengalami kerugian yang lebih besar jika operator bisnis atau penyedia sistem elektronik tidak mengelola data dengan aman. Berbagai masalah menunjukkan bahwa kemajuan teknologi tidak hanya membawa manfaat bagi masyarakat tetapi juga membawa risiko hukum yang memerlukan perlindungan komprehensif.⁴

Secara normatif, perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia telah diatur melalui berbagai instrumen hukum yang menjadi dasar bagi pelaksanaan perdagangan dan transaksi elektronik. Ketentuan utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini diberlakukan sebagai upaya negara untuk menciptakan keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha serta memberikan kepastian hukum dalam setiap kegiatan perdagangan. Selain itu, aspek transaksi elektronik juga diatur oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Keberadaan kedua peraturan ini menunjukkan komitmen negara untuk memberikan perlindungan kepada

³ Syarif Nuril Hidayah, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia", *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 1, 2024.

<file:///C:/Users/US3R/Downloads/Perlindungan+Konsumen+dalam+Transaksi+Elektronik+di+Indonesia.pdf>, diakses pada 08 Juni 2026 pukul 14.25 WIB

⁴ Jericho Owen Geraldo Manalu, "Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia", *Jurnal Projustice*, Vol. 2 No. 3, 2024002E.

<https://journal.appisi.or.id/index.php/konsensus/article/view/1558/1424>, diakses pada 08 Juni 2026 Pukul 10.20 WIB

Doi: 10.53363/bureau.v6i2.918

masyarakat yang melakukan transaksi melalui media elektronik. Dengan demikian, setiap aktivitas jual beli online pada dasarnya tidak hanya menciptakan hubungan ekonomi tetapi juga menimbulkan hubungan hukum yang mengikat para pihak dan menghasilkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, hubungan hukum antara konsumen dan bisnis harus didasarkan pada prinsip keseimbangan, keadilan, keamanan, dan itikad baik. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan sejumlah hak kepada konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerugian akibat penggunaan barang atau jasa tersebut. Sebaliknya, pelaku bisnis wajib memberikan informasi yang akurat dan tidak bertele-tele, menjamin kualitas barang atau jasa yang dijual, dan memberikan pemulihan atau restitusi jika terbukti merugikan pelanggan. Namun perlindungan hak konsumen tidak sepenuhnya diterapkan karena posisi pelaku usaha dan konsumen sering tidak seimbang dalam praktik perdagangan elektronik. Selanjutnya, kondisi ini menjadi salah satu elemen penting yang diperlukan untuk meningkatkan sistem perlindungan konsumen di era digital saat ini.⁶

Berdasarkan pada observasi penelitian, penulis menemukan sejumlah fenomena permasalahan yang berkaitan dengan persoalan yang menyangkut tentang perlindungan hukum konsumen dalam mekanisme belanja *online platform e-commerce*. Salah satu persoalan tersebut adalah ketidaktahuan konsumen dalam melakukan pengaduan kepada pihak konsumen yang dianggap memperjualbelikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Sebagaimana dilansir melalui media masa detik.com bahwa sejauh ini, konsumen *online marketing* masih memiliki sejumlah keterbatasan informasi mengenai kemana mereka harus mengadu ketika mengalami kerugian akibat melakukan pembelian barang secara *online*.

⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. https://jdih.komdigi.go.id/produk_hukum/view/id/884/t/undangundang+nomor+1+tahun+2024, diakses pada 08 Juni 2026 pukul 14.45 WIB

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2021, hlm. 30–45.

Dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen yang efektif, pemerintah memainkan peran yang sangat strategis sebagai regulator, pengawas, dan fasilitator dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Kehadiran pemerintah diperlukan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan perdagangan, termasuk perdagangan elektronik, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks perlindungan konsumen, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan bimbingan, pengawasan, pendidikan, dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen. Di tingkat daerah, tugas ini dijalankan oleh pemerintah daerah melalui perangkat daerah yang bertanggung jawab atas perdagangan, salah satunya adalah Dinas Perdagangan Kabupaten Tangerang. Dinas Perdagangan mengkoordinasikan kegiatan perdagangan, menerima laporan atau keluhan masyarakat, dan bekerja sama dengan berbagai lembaga terkait untuk menyelesaikan kesejahteraan konsumen. Mereka juga memberikan informasi tentang hak dan kewajiban konsumen. Oleh karena itu, keberadaan Dinas Perdagangan telah menjadi salah satu instrumen penting dalam mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli online di wilayah Kabupaten Tangerang.⁷

Meskipun berbagai instrumen hukum tersedia, praktik perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Berdasarkan berbagai laporan, keluhan masyarakat, dan temuan penelitian sebelumnya, konsumen masih ditemukan mengalami kerugian akibat transaksi online, seperti menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan mereka, keterlambatan pengiriman, penolakan pengembalian dana, dan bahkan penipuan melalui media elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara perlindungan hukum yang diharapkan oleh masyarakat dan realitas yang terjadi dalam praktik perdagangan elektronik. Di Kabupaten Tangerang sendiri, perkembangan pesat penggunaan teknologi digital juga telah meningkatkan intensitas transaksi online di kalangan masyarakat. Namun, peningkatan aktivitas perdagangan elektronik juga berpotensi meningkatkan risiko pelanggaran hak konsumen jika tidak disertai dengan pengawasan yang efektif dan pemahaman hukum yang memadai dari baik masyarakat maupun pelaku bisnis. Situasi ini menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut guna menentukan sejauh mana perlindungan hukum bagi konsumen telah diterapkan dan

⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 38–42.

bagaimana peran pemerintah daerah dalam memberikan jaminan perlindungan kepada masyarakat sebagai konsumen.⁸

Secara normatif (das sollen), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, kewajiban bisnis, proses penyelesaian pembelaan, dan tanggung jawab yang terkait dengan kerugian konsumen. Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik semakin memperkuat undang-undang yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan melalui media elektronik. Namun dalam praktiknya, banyak konsumen yang masih belum memiliki perlindungan hukum yang ideal. Sementara beberapa pelaku usaha terus melakukan berbagai pelanggaran yang merugikan konsumen, banyak anggota masyarakat masih tidak tahu bagaimana mengajukan pengaduan jika mereka mengalami kerugian dalam transaksi online. Selain itu, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, terbatasnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital, dan kompleksitas dalam membuktikan transaksi elektronik sering menjadi hambatan dalam proses penegakan hukum perlindungan konsumen. Kondisi-kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dan penerapannya di lapangan, sehingga efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online masih perlu dievaluasi lebih mendalam.⁹

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data langsung dari orang-orang atau lembaga yang terkait dengan subjek penelitian dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana hukum diterapkan dalam kehidupan nyata. Studi ini mempelajari hukum tidak hanya sebagai standar yang ditulis dalam buku hukum (*law in books*), tetapi juga bagaimana ia diterapkan dalam masyarakat (*law in action*).

⁸ Yuyut Prayuti, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia," *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3, 2024.

file:///C:/Users/US3R/Downloads/Perlindungan_Hukum_Konsumen_dalam_Transaksi_Perdag.pdf, diakses pada 10 Juni 2026 pukul 19.45 WIB

⁹ Melani Putri Adelia, "Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia," *Jurnal Projustice*, Vol. 2 No. 1, 2025.

Metode ini memungkinkan penulis untuk memperoleh pemahaman tentang cara Dinas Perdagangan Kabupaten Tangerang menjalankan tanggung jawab perlindungan konsumen, prosedur untuk menangani keluhan masyarakat, dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Perdagangan Kabupaten Tangerang, lembaga pemerintah lokal yang bertanggung jawab atas pelatihan, pengawasan, dan perlindungan konsumen di bidang perdagangan. Lokasi ini dipilih karena Kantor Perdagangan memiliki izin untuk menerima keluhan konsumen, melatih pelaku usaha, dan menerapkan kebijakan perlindungan konsumen pemerintah daerah. Oleh karena itu, diharapkan informasi yang dikumpulkan dapat memberikan informasi tentang bagaimana hukum kota Tangerang melindungi konsumen yang melakukan transaksi jual beli online.

C. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada pembatasan masalah penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang?
2. Apa yang harus dilakukan pelaku usaha jika mereka kehilangan uang dari pelanggan mereka saat mereka melakukan transaksi online di Kabupaten Tangerang?
3. Seberapa efektifkah penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang?

D. KAJIAN TEORITIK

Tinjauan Umum Hukum Jual Beli Online

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang perdagangan dan aktivitas ekonomi. Kemajuan internet telah mendorong lahirnya berbagai bentuk transaksi elektronik yang memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan jual beli tanpa harus melakukan pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli.

Kondisi tersebut melahirkan sistem perdagangan elektronik (*electronic commerce* atau *e-commerce*) yang saat ini menjadi salah satu sarana utama dalam kegiatan perdagangan modern. Keberadaan transaksi jual beli online tidak hanya memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi bagi masyarakat, tetapi juga menciptakan hubungan hukum baru yang melibatkan konsumen, pelaku usaha, penyelenggara sistem elektronik, serta pemerintah sebagai regulator. Oleh karena itu, perkembangan transaksi elektronik memerlukan pengaturan hukum yang mampu memberikan perlindungan kepada seluruh pihak yang terlibat, khususnya konsumen yang sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha.¹⁰

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha harus dilaksanakan berdasarkan prinsip keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum. Konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Sebaliknya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik serta bertanggung jawab atas produk yang diperdagangkan kepada masyarakat. Akan tetapi, dalam praktik transaksi jual beli online masih sering ditemukan berbagai bentuk pelanggaran yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, seperti ketidaksesuaian barang dengan deskripsi yang ditawarkan, keterlambatan pengiriman, penolakan pengembalian dana (*refund*), hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik masih menjadi isu hukum yang penting untuk dikaji secara mendalam.¹¹

Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha guna menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak dalam kegiatan perdagangan. Perlindungan konsumen pada dasarnya bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen serta mencegah terjadinya tindakan yang dapat merugikan masyarakat sebagai pengguna barang dan/atau jasa. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, ruang

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 4–8

¹¹ Syarif Nuril Hidayah, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik", *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 1, 2024.

lingkup perlindungan konsumen tidak lagi terbatas pada transaksi konvensional, tetapi juga mencakup transaksi yang dilakukan melalui media elektronik. Oleh karena itu, keberadaan perlindungan hukum yang efektif menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam mendukung perkembangan perdagangan digital di Indonesia.¹²

Penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokus tersebut dipilih karena perkembangan penggunaan internet dan perdagangan elektronik yang semakin pesat telah meningkatkan potensi terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen telah diterapkan dalam praktik transaksi elektronik yang dilakukan oleh masyarakat di Kabupaten Tangerang.

Agar penelitian lebih terarah dan sistematis, fokus penelitian tersebut dijabarkan ke dalam beberapa subfokus penelitian. Subfokus pertama adalah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online. Subfokus ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Subfokus kedua adalah pertanggungjawaban hukum pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli online. Pembahasan ini penting karena tanggung jawab pelaku usaha merupakan salah satu instrumen utama dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Selanjutnya, subfokus ketiga adalah efektivitas implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di Kabupaten Tangerang. Melalui subfokus tersebut, penelitian akan menganalisis kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik yang terjadi di lapangan sehingga dapat diketahui berbagai hambatan maupun faktor yang memengaruhi pelaksanaan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.¹³

Dengan adanya fokus dan subfokus penelitian tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi perlindungan

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 1–10

¹³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum perdagangan elektronik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat dalam upaya meningkatkan efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen di era digital yang terus berkembang.

Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jualbeli Online Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem hukum modern yang bertujuan untuk menjamin dan melindungi hak-hak konsumen dalam memperoleh barang dan/atau jasa. Perlindungan konsumen lahir sebagai konsekuensi dari perkembangan kegiatan perdagangan yang semakin kompleks sehingga menimbulkan kemungkinan terjadinya ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktiknya, konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah karena keterbatasan informasi, pengetahuan, maupun kemampuan ekonomi dibandingkan pelaku usaha. Oleh karena itu, negara melalui berbagai peraturan perundang-undangan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen guna menciptakan hubungan hukum yang adil, seimbang, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan perdagangan.¹⁴

Menurut Az. Nasution, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa untuk melindungi kepentingan konsumen. Definisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya berfokus pada pemberian ganti rugi ketika terjadi kerugian, tetapi juga mencakup upaya pencegahan terhadap berbagai tindakan yang berpotensi merugikan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan bagian dari pembangunan hukum nasional yang bertujuan menciptakan

¹⁴ Yuyut Prayuti, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia", *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3, 2024.

kesejahteraan masyarakat melalui perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam setiap aktivitas ekonomi.¹⁵

Sejalan dengan pendapat tersebut, Shidarta menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan serangkaian upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurutnya, perlindungan konsumen harus dipandang sebagai bagian dari upaya menciptakan keseimbangan kepentingan antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Apabila keseimbangan tersebut dapat diwujudkan, maka akan tercipta iklim perdagangan yang sehat, jujur, dan bertanggung jawab sehingga mampu memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan ekonomi.¹⁶

Lebih lanjut, Janus Sidabalok menjelaskan bahwa perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan upaya hukum yang dilakukan untuk melindungi konsumen dari kemungkinan terjadinya kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Perlindungan tersebut diberikan karena konsumen memiliki kedudukan yang relatif lebih lemah dibandingkan pelaku usaha yang umumnya memiliki penguasaan terhadap informasi, teknologi, dan sumber daya ekonomi. Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab pelaku usaha, tetapi juga merupakan tanggung jawab pemerintah dan masyarakat secara bersama-sama.¹⁷

Dalam sistem hukum Indonesia, perlindungan konsumen secara khusus diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tujuan utama perlindungan konsumen adalah menciptakan kepastian hukum dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sehingga hak-hak konsumen dapat terlindungi secara efektif. Keberadaan undang-undang tersebut juga menjadi bentuk komitmen negara dalam mewujudkan sistem perdagangan yang sehat dan berkeadilan.¹⁸

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2017), hlm. 22–30

¹⁶ Syarif Nuril Hidayah, *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 1, 2024

¹⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 34–40

¹⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3

A. Pengertian Transaksi Jual Beli Online

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan berbagai bentuk transaksi perdagangan yang dilakukan secara elektronik melalui jaringan internet. Salah satu bentuk perdagangan tersebut adalah transaksi jual beli online atau *electronic commerce (e-commerce)*. Kehadiran e-commerce telah mengubah pola perdagangan konvensional menjadi perdagangan digital yang memungkinkan transaksi dilakukan tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Sistem ini memberikan berbagai keuntungan berupa kemudahan akses, efisiensi waktu, perluasan pasar, serta peningkatan peluang ekonomi bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Menurut Onno W. Purbo, e-commerce merupakan mekanisme perdagangan yang dilakukan melalui jaringan internet dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi bisnis. Dalam sistem ini, seluruh proses transaksi mulai dari penawaran, pemesanan, pembayaran, hingga pengiriman informasi dilakukan secara elektronik.¹⁹

Menurut World Trade Organization, perdagangan elektronik merupakan proses produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, dan pengiriman barang maupun jasa melalui media elektronik. Definisi tersebut menunjukkan bahwa ruang lingkup e-commerce tidak hanya terbatas pada proses pembayaran, tetapi juga mencakup seluruh aktivitas perdagangan yang dilakukan dengan bantuan teknologi digital.²⁰

Dalam perspektif hukum Indonesia, transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang tersebut mengakui bahwa transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Oleh karena itu, transaksi jual beli online memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen

¹⁹ Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019), hlm. 12–18

²⁰ World Trade Organization, *Work Programme on Electronic Commerce*

Dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban merupakan dua aspek yang tidak dapat dipisahkan. Hak konsumen merupakan segala sesuatu yang seharusnya diterima dan dinikmati oleh konsumen dalam menggunakan barang dan/atau jasa, sedangkan kewajiban konsumen merupakan segala sesuatu yang harus dilaksanakan oleh konsumen agar hubungan hukum dengan pelaku usaha dapat berjalan secara seimbang. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen bertujuan menciptakan perlindungan hukum yang efektif sekaligus mendorong terciptanya tanggung jawab bersama dalam kegiatan perdagangan.

Menurut Az. Nasution, hak konsumen merupakan instrumen utama dalam mewujudkan perlindungan konsumen karena melalui hak-hak tersebut konsumen memperoleh jaminan hukum atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Hak konsumen juga menjadi dasar bagi konsumen untuk menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha apabila terjadi pelanggaran yang mengakibatkan kerugian.²¹

Pengaturan mengenai hak konsumen di Indonesia secara tegas diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan tersebut disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; hak memperoleh advokasi dan penyelesaian sengketa secara patut; serta hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.²²

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban tersebut meliputi membaca atau mengikuti petunjuk penggunaan barang dan/atau jasa, beritikad baik dalam melakukan transaksi, membayar sesuai nilai yang disepakati, serta mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Kewajiban tersebut menunjukkan

²¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2018), hlm. 72–76

²² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4; Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 92–98

bahwa perlindungan konsumen tidak hanya menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilindungi, tetapi juga sebagai subjek hukum yang memiliki tanggung jawab dalam melakukan transaksi secara bijaksana dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.²³

Dalam transaksi jual beli online, pemenuhan hak konsumen menjadi semakin penting mengingat konsumen tidak dapat memeriksa secara langsung barang yang akan dibeli. Oleh karena itu, hak atas informasi yang benar dan jujur menjadi salah satu hak yang paling krusial dalam transaksi elektronik. Apabila pelaku usaha memberikan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi barang yang sebenarnya, maka konsumen berpotensi mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan terhadap hak konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan sistem perdagangan elektronik yang sehat dan berkeadilan.

C. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam sistem perlindungan konsumen, pelaku usaha memiliki kedudukan yang sangat penting karena merupakan pihak yang menyediakan barang dan/atau jasa kepada masyarakat. Oleh karena itu, hukum memberikan sejumlah hak kepada pelaku usaha agar kegiatan usaha dapat berjalan secara wajar dan berkelanjutan. Di sisi lain, hukum juga membebankan berbagai kewajiban kepada pelaku usaha sebagai bentuk tanggung jawab terhadap konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Menurut Janus Sidabalok, hak dan kewajiban pelaku usaha merupakan instrumen hukum yang bertujuan menciptakan keseimbangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Tanpa adanya keseimbangan tersebut, salah satu pihak dapat berada pada posisi yang dirugikan sehingga tujuan perlindungan konsumen tidak dapat tercapai secara optimal.²⁴

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak tersebut antara lain hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan, memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa, serta

²³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5; Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hlm. 45–50

²⁴ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, hlm. 76–82; Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, hlm. 89–95.

memperoleh rehabilitasi nama baik apabila secara hukum terbukti tidak bersalah. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum tidak hanya diberikan kepada konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha sebagai salah satu subjek hukum dalam kegiatan perdagangan.²⁵

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha wajib beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang diperdagangkan, memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang apabila diperlukan, serta memberikan ganti rugi apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan.²⁶

Dalam konteks transaksi jual beli online, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar memiliki arti yang sangat penting. Konsumen dalam transaksi elektronik hanya memperoleh informasi melalui media digital seperti foto, video, dan deskripsi produk yang ditampilkan dalam platform perdagangan elektronik. Oleh karena itu, apabila informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kondisi barang yang sebenarnya, maka pelaku usaha dapat dianggap telah melanggar kewajiban hukumnya dan dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

D. Macam-macam Jual Beli

Jual beli merupakan salah satu bentuk perjanjian yang paling sering dilakukan dalam kehidupan masyarakat. Menurut Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), jual beli adalah suatu perjanjian di mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah disepakati. Dari ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa jual beli merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak, yaitu penjual berkewajiban menyerahkan barang dan pembeli berkewajiban membayar harga barang tersebut.²⁷

²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6; Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 102–108

²⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7; Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, hlm. 110–117

²⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1457; R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2014), hlm. 1–5

Seiring dengan perkembangan aktivitas perdagangan dan teknologi informasi, bentuk-bentuk jual beli mengalami perkembangan yang cukup pesat. Saat ini jual beli tidak hanya dilakukan secara konvensional, tetapi juga dapat dilakukan melalui berbagai media elektronik. Oleh karena itu, pemahaman mengenai macam-macam jual beli menjadi penting untuk mengetahui posisi transaksi jual beli online dalam sistem hukum perdagangan di Indonesia.

Menurut Subekti, jual beli dapat diklasifikasikan berdasarkan cara pelaksanaan, objek yang diperjualbelikan, maupun mekanisme pembayaran yang digunakan dalam transaksi. Klasifikasi tersebut menunjukkan bahwa konsep jual beli bersifat dinamis dan dapat menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.²⁸

Berikut adalah macam – macam jualbeli pada hukum perdata :

1. Jual Beli Konvensional

Jual beli konvensional merupakan bentuk jual beli yang dilakukan secara langsung melalui pertemuan fisik antara penjual dan pembeli. Dalam sistem ini, pembeli dapat melihat, memeriksa, dan menilai kondisi barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran. Jual beli konvensional merupakan bentuk transaksi yang paling umum dikenal dalam masyarakat dan menjadi dasar lahirnya berbagai bentuk transaksi perdagangan modern.

Kelebihan jual beli konvensional adalah adanya kepastian mengenai kondisi barang yang diperjualbelikan karena pembeli dapat memeriksa barang secara langsung. Namun, sistem ini memiliki keterbatasan dari segi jangkauan pasar dan efisiensi waktu dibandingkan dengan perdagangan elektronik.²⁹

2. Jual Beli Kredit

Jual beli kredit merupakan transaksi jual beli yang pelaksanaan pembayarannya dilakukan secara bertahap atau dicicil dalam jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan para pihak. Dalam praktiknya, barang biasanya diserahkan terlebih dahulu kepada pembeli, sedangkan pembayaran dilakukan secara berkala sesuai perjanjian yang telah dibuat.

²⁸ R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2014), hlm. 7–10; Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan* (Bandung: Alumni, 2015), hlm. 97–101

²⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, hlm. 256–260; R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan* (Bandung: Binacipta, 2016), hlm. 121–125

Sistem jual beli kredit banyak digunakan dalam transaksi kendaraan bermotor, perumahan, peralatan elektronik, dan berbagai produk konsumsi lainnya. Bentuk jual beli ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan finansial untuk melakukan pembayaran secara tunai.³⁰

3. Jual Beli Tunai

Jual beli tunai merupakan transaksi jual beli yang dilakukan dengan pembayaran secara langsung pada saat barang diserahkan oleh penjual kepada pembeli. Dalam sistem ini, hak dan kewajiban para pihak umumnya selesai pada saat transaksi dilakukan karena pembayaran dan penyerahan barang terjadi secara bersamaan.

Jual beli tunai dianggap sebagai bentuk transaksi yang paling sederhana karena risikonya prestasi relatif lebih kecil dibandingkan dengan sistem pembayaran kredit maupun sistem pembayaran tertunda lainnya.³¹

4. Jual Beli Melalui Perantara

Jual beli melalui perantara merupakan transaksi yang melibatkan pihak ketiga sebagai penghubung antara penjual dan pembeli. Perantara dapat berupa agen, broker, distributor, reseller, maupun platform digital yang menyediakan sarana transaksi bagi para pihak.

Dalam perkembangan ekonomi digital saat ini, marketplace seperti Tokopedia, Shopee, dan Lazada merupakan contoh pihak perantara yang mempertemukan pelaku usaha dengan konsumen melalui sistem elektronik.³²

5. Jual Beli Online (E-Commerce)

Jual beli online atau *electronic commerce (e-commerce)* merupakan bentuk transaksi jual beli yang dilakukan melalui jaringan internet dengan memanfaatkan perangkat elektronik sebagai sarana komunikasi dan transaksi. Dalam sistem ini, seluruh proses transaksi mulai dari promosi produk, pemesanan, pembayaran, hingga pengiriman informasi dilakukan secara digital tanpa harus mempertemukan para pihak secara langsung.

³⁰ Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan*, hlm. 105–110; Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, hlm. 267–272

³¹ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, hlm. 11–13; R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, hlm. 130–132; Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan*, hlm. 112–114.

³² Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya* (Jakarta: Gramedia, 2020), hlm. 18–22; Yuyut Prayuti, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam E-Commerce", *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3, 2024

Keberadaan jual beli online merupakan hasil perkembangan teknologi informasi yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi. Namun demikian, sistem ini juga menimbulkan berbagai risiko hukum yang lebih kompleks dibandingkan dengan jual beli konvensional, seperti penipuan online, penyalahgunaan data pribadi, ketidaksesuaian barang, dan sengketa transaksi elektronik. Oleh karena itu, transaksi jual beli online memerlukan perlindungan hukum yang lebih kuat guna menjamin hak-hak konsumen dalam era perdagangan digital.

E. Karakteristik Transaksi Online

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan berbagai bentuk transaksi yang dilakukan secara elektronik melalui jaringan internet. Transaksi elektronik merupakan salah satu bentuk aktivitas hukum yang memiliki karakteristik berbeda dengan transaksi konvensional. Perbedaan tersebut terletak pada penggunaan media elektronik sebagai sarana utama dalam proses komunikasi, pertukaran informasi, pembentukan perjanjian, hingga pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak. Oleh karena itu, transaksi elektronik memerlukan pengaturan hukum yang mampu mengakomodasi perkembangan teknologi tanpa mengabaikan prinsip-prinsip hukum yang berlaku dalam hubungan perdata.

Menurut Edmon Makarim, transaksi elektronik merupakan hubungan hukum yang dilakukan melalui sistem elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana utama dalam pertukaran data dan pelaksanaan perbuatan hukum. Dalam transaksi elektronik, keberadaan teknologi tidak menghilangkan unsur-unsur perjanjian sebagaimana diatur dalam hukum perdata, melainkan hanya mengubah media yang digunakan dalam pelaksanaan transaksi tersebut.³³

Salah satu karakteristik utama transaksi elektronik adalah tidak adanya pertemuan fisik secara langsung antara penjual dan pembeli. Dalam transaksi konvensional, para pihak umumnya bertemu secara langsung untuk melakukan negosiasi, pemeriksaan barang, pembayaran, dan penyerahan barang. Sebaliknya, dalam transaksi elektronik seluruh proses tersebut dilakukan melalui media digital seperti situs web, aplikasi perdagangan elektronik, media sosial, maupun platform marketplace. Kondisi ini menyebabkan para pihak sangat

³³ Josua Sitompul, *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw* (Jakarta: Tatanusa, 2020), hlm. 84–89; Syarif Nuril Hidayah, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik", *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 1, 2024.
Doi: 10.53363/bureau.v6i2.918

bergantung pada informasi yang disampaikan melalui sistem elektronik sehingga aspek kepercayaan (*trust*) menjadi faktor penting dalam keberhasilan transaksi elektronik.³⁴

Karakteristik berikutnya adalah penggunaan dokumen elektronik sebagai alat komunikasi dan alat bukti. Dalam transaksi elektronik, berbagai dokumen seperti katalog produk, bukti pembayaran, faktur elektronik, rekam percakapan, surat elektronik (*e-mail*), maupun bukti transaksi digital memiliki peranan penting dalam membuktikan adanya hubungan hukum antara para pihak. Oleh karena itu, hukum Indonesia mengakui keberadaan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah sepanjang memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.³⁵

Selain itu, transaksi elektronik memiliki karakteristik berupa jangkauan yang luas dan tidak mengenal batas wilayah geografis. Melalui internet, seorang konsumen di Kabupaten Tangerang dapat melakukan transaksi dengan pelaku usaha yang berada di daerah lain bahkan di luar negeri. Karakteristik ini memberikan keuntungan berupa perluasan akses pasar dan kemudahan memperoleh barang maupun jasa. Namun di sisi lain, kondisi tersebut juga berpotensi menimbulkan permasalahan hukum yang lebih kompleks, terutama apabila terjadi sengketa yang melibatkan pihak-pihak yang berada dalam yurisdiksi hukum yang berbeda.³⁶

Karakteristik lainnya adalah kecepatan dan efisiensi transaksi. Teknologi digital memungkinkan seluruh proses transaksi dilakukan dalam waktu yang relatif singkat dibandingkan transaksi konvensional. Mulai dari pencarian produk, pemesanan, pembayaran, hingga konfirmasi transaksi dapat dilakukan hanya dalam hitungan menit. Meskipun demikian, kecepatan tersebut juga meningkatkan risiko terjadinya kesalahan transaksi, penyalahgunaan data pribadi, maupun tindakan penipuan yang memanfaatkan kurangnya kehati-hatian konsumen dalam melakukan transaksi secara elektronik. Oleh karena itu,

³⁴ Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-Commerce* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019), hlm. 20–24; Yuyut Prayuti, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam E-Commerce", *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3, 2024.

³⁵ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, hlm. 105–110

³⁶ Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, hlm. 33–36; Jericho Owen Geraldo Manalu, "Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Digital", *Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi*, Vol. 3 No. 1, 2026.

diperlukan perlindungan hukum yang efektif guna menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik.³⁷

Dalam konteks perlindungan konsumen, karakteristik transaksi elektronik menunjukkan bahwa konsumen menghadapi risiko yang berbeda dibandingkan transaksi konvensional. Konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembelian sehingga sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Akibatnya, hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur menjadi salah satu aspek yang paling penting dalam transaksi elektronik. Oleh karena itu, pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk memberikan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan agar tercipta hubungan hukum yang adil dan seimbang antara para pihak.

F. Dasar Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia

Perkembangan transaksi elektronik di Indonesia tidak terlepas dari kebutuhan akan kepastian hukum dalam penggunaan teknologi informasi sebagai sarana perdagangan. Kemajuan teknologi telah menciptakan berbagai bentuk hubungan hukum baru yang sebelumnya tidak dikenal dalam transaksi konvensional. Oleh karena itu, negara perlu menyediakan landasan hukum yang mampu mengatur aktivitas perdagangan elektronik guna menjamin perlindungan hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Secara umum, dasar hukum transaksi elektronik di Indonesia tidak hanya bersumber dari satu peraturan perundang-undangan, tetapi berasal dari berbagai regulasi yang saling berkaitan. Keberadaan regulasi tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap keabsahan transaksi elektronik, perlindungan konsumen, keamanan data, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang mungkin timbul akibat transaksi elektronik. Dengan demikian, transaksi jual beli online memiliki legitimasi hukum yang sama dengan transaksi konvensional sepanjang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh hukum.

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Dasar hukum utama dalam transaksi jual beli online tetap mengacu pada ketentuan hukum perjanjian yang diatur dalam KUHPerdata. Pasal 1320 KUHPerdata mengatur empat syarat sahnya perjanjian, yaitu:

1. Kesepakatan para pihak;

³⁷Syarifa Nuril Hidayah, *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 1, 2024.

2. Kecakapan para pihak;
3. Adanya objek tertentu;
4. Adanya sebab yang halal.

Keempat unsur tersebut juga berlaku dalam transaksi elektronik. Dengan demikian, perjanjian yang dibuat melalui media elektronik tetap memiliki kekuatan hukum yang mengikat sepanjang memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam KUHPerduta.³⁸

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum utama dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen yang melakukan transaksi jual beli online. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, larangan bagi pelaku usaha, mekanisme penyelesaian sengketa, serta bentuk pertanggungjawaban yang harus diberikan apabila konsumen mengalami kerugian.

Keberadaan UUPK sangat penting dalam transaksi elektronik karena memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen yang berada pada posisi yang lebih rentan dibandingkan pelaku usaha.³⁹

3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang ITE merupakan regulasi khusus yang mengatur penggunaan teknologi informasi dalam berbagai aktivitas hukum, termasuk transaksi elektronik. Dalam undang-undang ini ditegaskan bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik, dan tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah serta dapat digunakan sebagai alat bukti dalam proses hukum.

Pengakuan tersebut memberikan kepastian hukum terhadap seluruh aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik sehingga transaksi jual beli online memperoleh perlindungan hukum yang sama dengan transaksi konvensional.⁴⁰

³⁸ KUHPerduta Pasal 1320; R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2014), hlm. 17–23; Mariam Darus Badruzaman, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan* (Bandung: Alumni, 2015), hlm. 98–105.

³⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2017), hlm. 52–58

⁴⁰ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, hlm. 110–118

4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah ini mengatur kewajiban penyelenggara sistem elektronik dalam menjamin keamanan, keandalan, dan perlindungan data pengguna sistem elektronik. Dalam konteks e-commerce, regulasi ini menjadi dasar hukum bagi marketplace dan platform digital dalam menjalankan aktivitas usahanya secara bertanggung jawab.⁴¹

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

PP Nomor 80 Tahun 2019 secara khusus mengatur kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik. Regulasi ini mengatur pelaku usaha, kontrak elektronik, iklan elektronik, pembayaran elektronik, perlindungan konsumen, hingga penyelesaian sengketa dalam transaksi perdagangan elektronik. Kehadiran PP ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menciptakan sistem perdagangan digital yang aman, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh pihak.⁴²

Melalui berbagai regulasi tersebut, transaksi jual beli online di Indonesia telah memiliki landasan hukum yang cukup kuat. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran hukum masyarakat, kepatuhan pelaku usaha, dan efektivitas penegakan hukum oleh pemerintah. Oleh karena itu, analisis mengenai implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana regulasi yang ada telah mampu memberikan perlindungan yang optimal kepada masyarakat.

Implementasi Perlindungan Konsumen Terhadap JualBeli Online

Perlindungan hukum merupakan salah satu konsep fundamental dalam ilmu hukum yang bertujuan memberikan jaminan terhadap hak-hak setiap individu sebagai subjek hukum. Keberadaan perlindungan hukum menjadi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat

⁴¹ Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, hlm. 145–150

⁴² Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; Yuyut Prayuti, *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3, 2024

karena setiap hubungan hukum berpotensi menimbulkan benturan kepentingan yang dapat merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu, hukum hadir untuk memberikan pengaturan sekaligus perlindungan agar hak dan kewajiban para pihak dapat terlaksana secara seimbang. Dalam konteks perlindungan konsumen, perlindungan hukum diperlukan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen yang sering kali berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama dalam transaksi yang dilakukan melalui media elektronik.⁴³

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain serta memberikan perlindungan kepada masyarakat agar dapat menikmati seluruh hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi, tetapi juga bertujuan mencegah terjadinya pelanggaran hukum melalui pembentukan aturan yang jelas dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat.⁴⁴

Pendapat yang serupa dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon yang menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap warga negara berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Menurutnya, perlindungan hukum merupakan instrumen yang sangat penting dalam negara hukum karena menjadi sarana untuk mengendalikan tindakan yang berpotensi merugikan masyarakat.⁴⁵

Dalam transaksi jual beli online, perlindungan hukum memiliki peran yang semakin penting karena konsumen tidak dapat melakukan pemeriksaan secara langsung terhadap barang atau jasa yang akan dibeli. Konsumen hanya memperoleh informasi melalui media elektronik yang disediakan oleh pelaku usaha sehingga risiko terjadinya kerugian menjadi lebih besar dibandingkan transaksi konvensional. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen harus mampu memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam setiap transaksi yang dilakukan secara elektronik.

⁴³ Yuyut Prayuti, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam E-Commerce", *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 3, 2024.

⁴⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 53–57; Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2022), hlm. 178–182

⁴⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 2011), hlm. 2–5; Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Depok: Rajawali Pers, 2020)

A. Bentuk Perlindungan Hukum Preventif dan Represif

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Kedua bentuk perlindungan tersebut memiliki tujuan yang berbeda tetapi saling melengkapi dalam mewujudkan perlindungan hukum yang efektif bagi masyarakat.

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya pelanggaran atau sengketa hukum. Bentuk perlindungan ini bertujuan mencegah terjadinya kerugian dengan memberikan pengaturan yang jelas mengenai hak dan kewajiban para pihak. Dalam konteks perlindungan konsumen, perlindungan preventif diwujudkan melalui pembentukan peraturan perundang-undangan yang mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, standar keamanan produk, serta kewajiban penyampaian informasi yang benar dan jujur kepada konsumen. Melalui perlindungan preventif, konsumen memperoleh jaminan bahwa transaksi yang dilakukan telah diatur dan diawasi oleh hukum.⁴⁶

Sementara itu, perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran atau sengketa hukum. Perlindungan ini bertujuan memberikan penyelesaian terhadap kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan melalui mekanisme penegakan hukum. Dalam perlindungan konsumen, bentuk perlindungan represif dapat berupa pemberian ganti rugi, penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, serta pemberian sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan hukum yang berlaku.⁴⁷

Dalam transaksi jual beli online, kedua bentuk perlindungan tersebut memiliki peran yang sama pentingnya. Perlindungan preventif bertujuan mencegah terjadinya penipuan dan pelanggaran hak konsumen, sedangkan perlindungan represif berfungsi memberikan pemulihan hak apabila konsumen telah mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam transaksi jual beli online, pemenuhan hak dan kewajiban konsumen tidak hanya bergantung pada kesadaran konsumen tetapi juga bagaimana pelaku usaha memenuhi

⁴⁶ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 2011), hlm. 6–8; Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, hlm. 58–62

⁴⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, hlm. 9–12; Syarifa Nuril Hidayah, *Journal of Social Science Research*, Vol. 4 No. 1, 2024.

kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum. Sebagai hubungan timbal balik, konsumen dan pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang seimbang. Hubungan hukum dapat menyebabkan sengketa yang dapat merugikan pihak lainnya jika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya sesuai kesepakatan.⁴⁸

Sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, prinsip *pacta sunt servanda*, yang menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah mengikat sebagai hukum bagi para pihak yang membuatnya, digunakan dalam hukum perdata untuk melaksanakan hak dan kewajiban para pihak. Oleh karena itu, baik pelaku usaha maupun konsumen harus memenuhi syarat-syarat perjanjian dengan niat baik. Jika pelaku usaha melakukan sesuatu yang dianggap sebagai wanprestasi dan memiliki konsekuensi hukum, seperti tidak memenuhi kinerja yang disepakati, seperti gagal mengirimkan barang, mengirimkan barang yang tidak sesuai spesifikasi, atau menolak memberikan kompensasi atas kerugian konsumen.⁴⁹

Salah satu indikator keberhasilan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah betapa baiknya hak konsumen dilindungi. Tujuan pembentukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menciptakan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum dalam kegiatan perdagangan tidak akan tercapai sepenuhnya jika hak-hak konsumen sering diabaikan. Sebaliknya, tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap kewajibannya meningkatkan rasa aman dan kepastian hukum konsumen saat melakukan transaksi elektronik.⁵⁰

Oleh karena itu, peraturan yang mengatur hak dan kewajiban konsumen sangat penting untuk menciptakan hubungan hukum yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha. Jika ada pelanggaran hukum, tanggung jawab pelaku usaha, atau mekanisme penyelesaian sengketa jika ada kegagalan dalam transaksi jual beli online, ini didasarkan pada kejelasan tentang hak dan kewajiban konsumen. Oleh karena itu, memahami hak dan kewajiban konsumen sangat penting untuk menilai bagaimana perlindungan hukum diberikan kepada konsumen dan seberapa efektif ketentuan hukum yang berlaku untuk transaksi elektronik.⁵¹

⁴⁸ R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2019, hlm. 1–8.

⁴⁹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4, Pasal 5, Pasal 7, dan Pasal 19.

⁵⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2018, hlm. 45–63.

⁵¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2017, hlm. 22–35.

Akibat Hukum dan Upaya Penyelesaian Pelanggaran Pada Perkara JualBeli Online

Perkembangan transaksi jual beli secara elektronik (e-commerce) telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh barang dan jasa. Namun, di sisi lain, kemajuan tersebut juga menimbulkan berbagai bentuk pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Pelanggaran tersebut dapat berupa barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan, keterlambatan pengiriman, penipuan transaksi, penyalahgunaan data pribadi, hingga penolakan pelaku usaha untuk memberikan penggantian atas barang yang cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian. Kondisi demikian menimbulkan akibat hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen sebagaimana diatur dalam **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen** (selanjutnya disebut UUPK).⁵²

Pada prinsipnya, UUPK memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dengan menetapkan hak dan kewajiban para pihak dalam suatu hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap ketentuan yang diatur dalam UUPK, maka pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban secara perdata, administratif, maupun pidana sesuai dengan jenis pelanggaran yang dilakukan. Dengan demikian, keberadaan UUPK bertujuan menciptakan kepastian hukum, keadilan, dan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan, termasuk perdagangan melalui media elektronik.

Beberapa akibat hukum yang dapat timbul akibat pelanggaran dalam transaksi jual beli online antara lain sebagai berikut.

1. Kewajiban Pelaku Usaha Memberikan Ganti Rugi

Berdasarkan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, maupun kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, perawatan kesehatan, maupun pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Sanksi Administratif

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen dapat dikenakan sanksi administratif berupa penetapan pembayaran ganti rugi administratif atau tindakan lain

⁵² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian sanksi administratif bertujuan memberikan efek jera kepada pelaku usaha agar mematuhi kewajibannya dalam menjalankan kegiatan usaha.

3. Tanggung Jawab Perdata

Konsumen yang mengalami kerugian akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum berhak mengajukan gugatan perdata kepada pelaku usaha untuk memperoleh penggantian kerugian. Gugatan tersebut dapat diajukan secara perorangan maupun secara kelompok (*class action*) apabila kerugian dialami oleh banyak konsumen.

4. Sanksi Pidana

UUPK juga mengatur ancaman pidana terhadap pelaku usaha yang dengan sengaja memproduksi atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar, memberikan informasi yang menyesatkan, atau melakukan tindakan yang merugikan konsumen sebagaimana diatur pada pasal 61 sampai dengan pasal 63 UUPK. Sanksi pidana tersebut berupa pidana penjara maupun pidana denda sesuai tingkatan pelanggaran yang dilakukan.

5. Menurunnya Kepercayaan Konsumen Terhadap Pelaku Usaha

Selain akibat hukum yang bersifat yuridis, pelanggaran dalam transaksi elektronik juga berdampak pada penurunannya kepercayaan masyarakat terhadap pelaku usaha. Hilangnya kepercayaan konsumen dapat mempengaruhi reputasi perusahaan, menurunkan daya saing, serta mengurangi keberlangsungan kegiatan bisnis dalam jangka panjang.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, UUPK telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Berdasarkan Pasal 45 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi.⁵³

Upaya penyelesaian secara sengketa tersebut meliputi beberapa mekanisme sebagai berikut:

1. Penyelesaian Secara Musyawarah

Tahap pertama yang dapat ditempuh adalah penyelesaian secara langsung antara konsumen dan pelaku usaha melalui negosiasi atau musyawarah untuk mencapai

⁵³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

kesepakatan mengenai bentuk penyelesaian kerugian yang dialami konsumen. Penyelesaian secara damai merupakan alternatif yang paling sederhana karena mengutamakan itikad baik kedua belah pihak.

2. Penyelesaian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Apabila penyelesaian secara musyawarah tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat mengajukan sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 52 UUPK, BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase. Mekanisme ini dipilih karena relatif lebih cepat, sederhana, dan tidak memerlukan biaya yang besar dibandingkan proses peradilan.

3. Gugatan Melalui Pengadilan Negeri

Konsumen juga dapat mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri apabila penyelesaian melalui BPSK tidak memberikan hasil yang memuaskan atau apabila sengketa tersebut memerlukan pembuktian yang lebih kompleks. Putusan pengadilan memiliki kekuatan hukum tetap setelah memenuhi ketentuan hukum acara yang berlaku.

4. Pelaporan Tindak Pidana

Dalam hal pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha memenuhi unsur tindak pidana sebagaimana diatur dalam UUPK maupun ketentuan pidana lainnya, konsumen dapat melaporkan pelaku usaha kepada aparat penegak hukum untuk diproses sesuai dengan ketentuan hukum pidana yang berlaku.

Selain UUPK, perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi elektronik juga diperkuat melalui **Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**.⁵⁴ Peraturan tersebut mengatur mengenai keabsahan transaksi elektronik, kewajiban penyelenggara sistem elektronik, perlindungan data pribadi, serta alat bukti elektronik yang dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online tidak hanya bersumber dari UUPK, tetapi juga didukung oleh regulasi di bidang transaksi elektronik sehingga memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang melakukan perdagangan secara digital.

⁵⁴ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi **Teori Perlindungan Hukum, Teori Tanggung Jawab Hukum, dan Teori Kepastian Hukum**.⁵⁵ Ketiga teori tersebut digunakan sebagai landasan analisis dalam mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang, akibat hukum yang timbul apabila terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berikut penjelasan mengenai teori-teori tersebut.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Teori Perlindungan Hukum, Teori Hukum Ketenagakerjaan, dan Teori Kepastian Hukum. Ketiga teori tersebut digunakan sebagai dasar analisis untuk mengkaji pemenuhan perlindungan konsumen jual beli lewat *platform e-commerce* serta akibat hukum apabila terjadi pelanggaran terhadap konsumen, berikut penjelasan teorinya:

1. Teori Kepastian Hukum

Salah satu teori utama dalam ilmu hukum adalah teori perlindungan hukum. Ini digunakan untuk menjelaskan bagaimana hukum melindungi hak dan kepentingan setiap orang dalam kehidupan sosial, nasional, dan kenegaraan. Pada dasarnya hukum tidak hanya berfungsi untuk mengontrol masyarakat tetapi juga untuk melindungi berbagai kepentingan hukum yang dimiliki masyarakat. Oleh karena itu, negara harus melindungi hak-hak warga negara melalui instrumen hukumnya untuk menciptakan perdamaian, keadilan, dan kepastian hukum di masyarakat. Dalam setiap hubungan hukum, selalu ada kemungkinan konflik kepentingan yang dapat merugikan salah satu pihak, yang membuat perlindungan hukum penting.

Perlindungan hukum, menurut Satjipto Rahardjo, adalah upaya untuk melindungi hak asasi manusia yang telah dilanggar oleh orang lain agar masyarakat dapat menikmati semua hak yang dijamin oleh hukum.⁵⁶ Perlindungan hukum tidak hanya diartikan sebagai tindakan represif setelah terjadi pelanggaran, tetapi juga mencakup upaya pencegahan untuk mencegah pelanggaran hak-hak masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum memiliki

⁵⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2022.

⁵⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 53–57.

peran strategis dalam membangun negara hukum (*rechtstaat*) yang melindungi hak asasi manusia dan prinsip-prinsip keadilan sosial.

Philip M. Hadjon menyatakan bahwa perlindungan hukum mencakup perlindungan martabat dan kehormatan manusia serta pengakuan hak asasi manusia setiap subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum. Yang berlaku. Dia menyatakan bahwa perlindungan hukum terdiri dari dua kategori: perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah perdamaian dengan menetapkan aturan yang jelas, sementara perlindungan hukum represif memberikan perlindungan melalui mekanisme penyelesaian setelah pelanggaran terjadi.⁵⁷

Sementara itu, Setiono menjelaskan bahwa perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh orang lain untuk menjaga perdamaian dan ketentraman, sehingga manusia dapat menikmati martabatnya sebagai makhluk dengan hak-hak dasar. Menurut perspektif ini, perlindungan hukum sangat terkait dengan konsep keadilan, kepastian hukum, dan kegunaan hukum, yang merupakan tujuan utama terbentuknya hukum.⁵⁸

Karena faktanya, bahwa konsumen biasanya berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, maka teori perlindungan hukum menjadi sangat penting dalam konteks perlindungan konsumen. Transaksi jual beli online yang dilakukan melalui media elektronik menunjukkan ketelitian posisi. Konsumen biasanya hanya dapat mengetahui tentang barang atau jasa melalui deskripsi yang diberikan oleh produsen, sehingga mereka tidak dapat memeriksa kondisi barang yang mereka beli secara langsung. Situasi seperti ini dapat menyebabkan pelanggaran hak konsumen seperti penipuan, pelanggaran kontrak, atau informasi palsu.

Kenyataannya, negara memberikan perlindungan hukum kepada konsumen melalui keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menjamin hak-hak konsumen, kewajiban bisnis, proses penyelesaian sengketa, dan tanggung jawab jika konsumen mengalami kerugian. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori perlindungan hukum untuk melihat seberapa baik

⁵⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 2011), hlm. 2–5.

⁵⁸ Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)* (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, 2018), hlm. 20–24.
Doi: 10.53363/bureau.v6i2.918

perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang telah sesuai dengan tujuan terbentuknya hukum, yaitu menciptakan keadilan, kepastian hukum, dan keuntungan bagi masyarakat.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Salah satu cabang ilmu hukum yang telah berkembang seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan dan kompleksitas hubungan antara hukum konsumen dan pelaku usaha adalah perlindungan konsumen. Secara kontekstual, perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha dengan memberikan hak, kewajiban, dan mekanisme perlindungan yang dapat memastikan bahwa kepentingan kedua belah pihak terpenuhi secara adil. Konsumen sering berada dalam posisi yang kurang menguntungkan dalam praktik perdagangan kontemporer karena informasi yang terbatas, kekuatan tawar-menawar yang lemah, dan ketergantungan pada barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Az. Nasution, undang-undang perlindungan konsumen mencakup semua prinsip dan undang-undang yang mengatur hubungan antara bisnis dan konsumen untuk menjamin pelaksanaan yang adil dan seimbang dari hak-hak konsumen.⁵⁹ Fokus perlindungan konsumen tidak hanya terletak pada upaya untuk memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian, tetapi juga untuk menciptakan sistem perdagangan yang aman, aman, dan adil. Perlindungan konsumen tidak hanya terfokus pada upaya memberikan kenyamanan kepada konsumen yang mengalami kerugian, tetapi juga berupaya menciptakan sistem perdagangan yang aman, dan adil.

Pada dasarnya, perlindungan Perlindungan adalah suatu upaya untuk menjaga keseimbangan antara pihak yang berwenang, bisnis, dan konsumen. konsumen upaya untuk menjaga keseimbangan kepentingan konsumen, pelaku usaha, pemerintah. Menurut Shidarta, komponen ketiga ini harus bekerja sama untuk menciptakan iklim perdagangan yang sehat dan memberikan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan ekonomi.⁶⁰

⁵⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2017), hlm. 22–27.

⁶⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2018), hlm. 15–21.

Lebih lanjut Janus Sidabalok mengatakan bahwa karena konsumen adalah pihak yang berinteraksi dengan berbagai barang dan jasa yang tersedia, komponen di sini harus bekerja sama untuk menciptakan iklim perdagangan yang sehat dan memberikan kepastian hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam kegiatan ekonomi. Pasar setiap hari, perlindungan konsumen merupakan bagian dari upaya untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, negara harus melindungi konsumen sebagai bagian dari tanggung jawabnya untuk melindungi kepentingan masyarakat.⁶¹

Teori perlindungan konsumen digunakan dalam penelitian ini untuk melihat sejauh mana hak-hak konsumen dilindungi dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian juga melihat tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha dalam melakukan transaksi elektronik serta berbagai mekanisme yang tersedia bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum dalam hal terjadinya pelanggaran hukum.

3. Teori Masyarakat

Masyarakat merupakan unsur yang sangat penting dalam keberlangsungan suatu sistem hukum. Hukum pada dasarnya lahir, berkembang, dan diterapkan dalam kehidupan masyarakat sebagai sarana untuk mengatur hubungan antarindividu maupun kelompok sosial. Oleh karena itu, keberhasilan suatu peraturan perundang-undangan tidak hanya ditentukan oleh kualitas norma hukum yang dibentuk, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap hukum tersebut. Dalam konteks perlindungan konsumen, masyarakat memiliki kedudukan ganda, yaitu sebagai subjek hukum sekaligus sebagai konsumen yang berhak memperoleh perlindungan atas setiap transaksi yang dilakukannya.

Secara sosiologis, masyarakat dapat diartikan sebagai sekumpulan individu yang hidup bersama dalam suatu wilayah tertentu, memiliki sistem nilai, norma, kebiasaan, serta hubungan sosial yang berlangsung secara terus-menerus. Kehidupan masyarakat selalu mengalami perkembangan mengikuti perubahan zaman, termasuk perkembangan teknologi informasi yang telah mengubah pola interaksi sosial dan aktivitas ekonomi masyarakat. Perubahan tersebut terlihat dari meningkatnya penggunaan internet dan berbagai platform

⁶¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 34–40.

digital sebagai sarana transaksi jual beli online yang semakin banyak digunakan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Menurut Soerjono Soekanto, masyarakat merupakan sekelompok manusia yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan. Dalam kehidupan bermasyarakat terdapat berbagai norma yang berfungsi sebagai pedoman perilaku, termasuk norma hukum yang mengatur hak dan kewajiban setiap individu. Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa efektivitas hukum sangat dipengaruhi oleh kesadaran hukum masyarakat karena hukum tidak akan berjalan secara optimal apabila masyarakat tidak memahami atau tidak mematuhi aturan yang berlaku.

E. PENELITIAN RELEVAN

Berdasarkan kajian pustaka yang telah dilakukan, terdapat lima penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut digunakan sebagai bahan perbandingan serta referensi dalam mengkaji permasalahan yang diteliti. Adapun ringkasan penelitian terdahulu yang telah disajikan pada tabel sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Nur Windy Bripa Landrawati & Ina Rosmaya

Jurnal Hukum dan Keadilan (Peradilan), Vol. 11 No. 2, menerbitkan penelitian "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online karena Ketidaksesuaian Produk yang Diterima" oleh Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya. Menerima produk yang tidak sesuai dengan informasi, spesifikasi, atau deskripsi yang diberikan oleh pedagang di media elektronik adalah salah satu masalah yang sering dihadapi oleh konsumen saat melakukan transaksi jual beli online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari jenis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bersama dengan peraturan lain yang mengatur transaksi elektronik. Penelitian hukum normatif ini menggunakan pendekatan legislasi.⁶²

Hasil studinya menjelaskan bahwa munculnya perdagangan elektronik telah membuat

⁶² <https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/134/130> Landrawati, N. W. B., & Rosmaya, I. (2023). **Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima.** *Jurnal Hukum dan Keadilan (Judiciary)*, Vol. 11, Page. 2, hlm. 76–90.

masyarakat lebih mudah melakukan transaksi. Namun kemudahan ini telah menyebabkan banyak masalah hukum, salah satunya ketidaksesuaian antara produk yang diterima dan produk yang ditawarkan. Kualitas, ukuran, warna, merek, atau spesifikasi produk dapat berbeda. Kondisi ini menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang dan jasa. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pengusaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen jika produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau informasi yang diberikan sebelumnya. Sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab ini dapat berupa penempatan produk, pengembalian uang (refund), atau kompensasi. Selain itu, penelitian ini menekankan bahwa sebagai bagian dari prinsip itikad baik dalam perdagangan elektronik, pengusaha harus memberikan informasi yang akurat dan tidak berpergian kepada konsumen.⁶³

Selain itu, Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya mengatakan bahwa banyak konsumen tidak melindungi hak mereka ketika mereka mengalami kerugian, meskipun ada peraturan yang jelas mengatur perlindungan hukum bagi konsumen. Karena minimnya pengetahuan hukum, proses penyelesaian yang dianggap rumit, dan kerugian yang relatif kecil dibandingkan dengan biaya dan waktu yang diperlukan, sebagian besar konsumen memilih untuk menerima keadaan tanpa mengajukan keluhan atau menggunakan proses penyelesaian. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan perlindungan konsumen dipengaruhi oleh banyaknya undang-undang yang ada dan tingkat kesadaran hukum masyarakat.

Studi ini sangat relevan dengan penelitian lain yang akan dilakukan oleh penulis karena keduanya fokus pada perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perbedaannya terletak pada cara penelitian yang dilakukan. Studi normatif tentang tanggung jawab pengusaha atas ketidakpuasan produk yang diterima konsumen adalah fokus penelitian Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya.

⁶³ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan.

Selain itu, penelitian penulis tidak hanya melihat aspek normatif, tetapi juga bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen di distrik Tangerang diterapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana ketentuan hukum diterapkan dalam praktik dan masalah yang dihadapi oleh pengusaha dan konsumen di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi salah satu referensi penting untuk memperkuat dasar teori dan membedakan penelitian penulis dari yang lain.

2. Penelitian Nurhanim & Toni

“Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, penelitian Nurhanim dan Toni, diterbitkan dalam *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Agama dan Sosial*, Volume 17 Nomor 1 Tahun 2023. Studi kasus di UD Fashion Yuki di Kabupaten Labuhanbatu digunakan sebagai contoh untuk melihat bagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi jual beli online. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif dan studi kasus, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menunjukkan bagaimana peraturan hukum diterapkan dalam transaksi elektronik.⁶⁴

Menurut hasil penelitian, munculnya perdagangan elektronik telah memungkinkan orang untuk melakukan transaksi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Namun, kemudahan tersebut juga membawa beberapa ancaman hukum, seperti menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, mengalami keterlambatan pengiriman, dan bahkan terlibat dalam penipuan oleh penjual. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sangat penting untuk memberikan jaminan hukum kepada konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum transaksi online bertujuan untuk menjaga kepentingan konsumen dan menciptakan lingkungan bisnis yang aman, adil, dan bertanggung jawab.

Nurhanim dan Toni mengatakan UUPK sangat memperhatikan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, terutama yang berkaitan dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi barang atau jasa. Mereka juga mengatakan bahwa pengusaha mempunyai kewajiban untuk memberikan

⁶⁴ <https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam/article/view/1815/713> Nurhanim, & Toni. (2023). **Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.** *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, No. 17, page (1).

informasi yang lengkap, memastikan kualitas barang yang disimpan, dan bertanggung jawab jika terjadi kerugian. Oleh karena itu, prinsip keseimbangan hak dan kewajiban yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen akan tetap berlaku dalam hubungan hukum antara pengusaha dan konsumen.

Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa banyak tantangan untuk terus ada saat menerapkan perlindungan konsumen dalam praktik. Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan perlindungan hukum adalah pemahaman masyarakat yang rendah tentang hak-hak mereka sebagai konsumen, kesadaran pengusaha tentang kewajiban hukum mereka, dan kurangnya pengawasan terhadap kegiatan perdagangan elektronik. Banyak konsumen memilih untuk tidak mengambil tindakan hukum ketika mereka mengalami kerugian karena mereka percaya bahwa proses penyelesaian perkara rumit, memakan waktu, dan mahal. Akibatnya, penulis menekankan pentingnya meningkatkan pendidikan hukum bagi masyarakat dan meningkatkan pengawasan pemerintah terhadap aktivitas perdagangan digital.

Berdasarkan hasil umum, dapat disimpulkan bahwa penelitian Nurhanim dan Toni sangat terkait dengan penelitian tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online. Penelitian ini serupa karena fokus penelitian adalah bagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 berfungsi sebagai dasar hukum untuk melindungi konsumen dalam transaksi elektronik.⁶⁵ Mengenai perbedaan, penelitian Nurhanim dan Toni lebih fokus pada analisis normatif yang dipadukan dengan studi kasus di UD Fashion Yuki di Kabupaten Labuhanbatu, sedangkan penelitian penulis fokus pada penerapan hukum untuk melindungi konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang, dengan penekanan pada penerapan hukum, jenis pelanggaran, dan upaya penyelesaian penyelesaian yang dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum. Oleh karena itu, penelitian Nurhanim dan Toni dapat dianggap sebagai salah satu penelitian sebelumnya yang memberikan dasar teoritis dan menawarkan bahan perbandingan untuk menganalisis seberapa efektif perlindungan hukum bagi konsumen di era perdagangan digital.

3. Penelitian Bagus Dwi Surya Syahputra & Made Aditya Pramana Putra

“Perlindungan Hukum terhadap Ketidaksesuaian Objek Melalui Transaksi Jual Beli Online

⁶⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Doi: 10.53363/bureau.v6i2.918

di Era Digital” adalah penelitian yang diterbitkan dalam Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum, Volume 11 Nomor 8 Tahun 2023 oleh Bagus Dwi Surya Syahputra dan Made Aditya Pramana Putra. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki jenis perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pembeli dalam kasus di mana produk yang mereka beli tidak sesuai dengan informasi, spesifikasi, atau gambar yang diberikan oleh pedagang selama transaksi jual-beli online. Penelitian ini dimulai dengan peningkatan transaksi elektronik, yang diikuti dengan peningkatan kondisi antara pembeli dan pengusaha karena ketidaksesuaian barang yang dijual. Penulis percaya bahwa keadaan tersebut merugikan konsumen, sehingga diperlukan kepastian hukum untuk melindungi hak-hak mereka.

Studi oleh Bagus Dwi Surya Syahputra dan Made Aditya Pramana Putra berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Ketidakesuaian Barang melalui Transaksi Jual Beli Online di Era Digital" diterbitkan dalam Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum, Volume 11 Nomor 8 Tahun 2023.⁶⁶ Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari jenis perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pembeli dalam kasus di mana informasi, spesifikasi, atau gambar yang diberikan oleh pedagang tidak sesuai dengan produk yang mereka beli saat melakukan transaksi online. Penelitian ini dimulai dengan meningkatnya jumlah transaksi elektronik, diikuti oleh kemerosotan hubungan antara pengusaha dan pembeli sebagai akibat dari ketidaksesuaian barang yang dijual. Penulis percaya bahwa hak konsumen dilindungi karena keadaan ini merugikan mereka.

Penulis menggunakan metode penelitian hukum-normatif, menggunakan pendekatan legislasi (metode statute) dan pendekatan kontekstual (metode kontekstual). Data penelitian diperoleh dengan membaca literatur tentang berbagai peraturan, buku, dan jurnal ilmiah yang terkait dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menginterpretasikan norma hukum yang mengatur hubungan antara pengusaha dan konsumen dalam transaksi elektronik. Metode ini dipilih karena fokus penelitian lebih diarahkan pada analisis peraturan hukum positif yang berlaku di Indonesia, terutama yang berkaitan dengan undang-undang yang mengatur transaksi

⁶⁶ <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthanegara/article/view/105969/52922> Jurnal Kertha Negara Vol 11 No. 8 Tahun 2023 hlm 822-834

elektronik yang dilakukan antara perusahaan dan konsumen.⁶⁷

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dan ketentuan tentang transaksi elektronik mengatur perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi barang atau jasa, menurut penelitian ini. Sebaliknya, para pengusaha harus memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab atas produk yang mereka jual. Pengusaha dapat dianggap melanggar kontrak atau melanggar ketentuan perlindungan konsumen jika barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Akibatnya, pengusaha harus memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Selain itu, penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemajuan teknologi digital membuat bisnis lebih mudah, tetapi juga meningkatkan kemungkinan pengusaha menyalahgunakannya. Contoh penyalahgunaan termasuk memberikan informasi palsu, menampilkan gambar produk yang tidak sesuai dengan kenyataan, atau mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peran konsumen dalam transaksi elektronik masih lebih lemah daripada peran pengusaha. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus diterapkan secara efektif melalui pengawasan pemerintah yang lebih baik, tanggung jawab yang lebih besar bagi pengusaha, dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang hukum untuk melindungi hak konsumen dalam setiap transaksi elektronik.

Penelitian Bagus Dwi Surya Syahputra dan Made Aditya Pramana Putra tentang "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen di Kabupaten Tangerang dalam Transaksitermasuk memberikan informasi Jual, menampilkan gambar produk yang tidak sesuai dengan kenyataan, atau mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan. Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" sangat terkait dengan satu sama lain karena keduanya membahas perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online sesuai dengan Undang-

⁶⁷ <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/59414/35082> Pradnyaswari, Ida Ayu Eka dan Westra, I Ketut, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." Kertha Semaya: Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana 8 No. 5 (2020): hal 763.

Undang Perlindungan Konsumen.⁶⁸

4. Penelitian Regina Audi Annaba, Susilowati & Agus Suwandono

Dalam COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Volume 3 Nomor 7 Tahun 2023, penelitian berjudul "Tanggung Jawab Pengusaha atas Kerugian Konsumen yang Disebabkan oleh Deskripsi Produk yang Tidak Sesuai dengan Kenyataandalam Pembelian Daring Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen" dipublikasikan. Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual-beli online akibat informasi atau deskripsi produk yang diberikan oleh pengusaha tidak sesuai dengan kondisi produk sebenarnya yang diteliti dalam penelitian ini. Fokus penelitian ini adalah hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), bersama dengan tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi oleh para pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan yuridis-normatif dengan fokus pada studi pustaka dan legislasi.⁶⁹

Menurut penelitian, munculnya perdagangan elektronik telah memungkinkan orang untuk bertransaksi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Namun, di balik kemudahan ini, ada banyak masalah hukum. Salah satunya adalah praktik pengusaha yang memberikan deskripsi produk yang berlebihan atau bahkan tidak sesuai dengan barang yang dikirimkan kepada konsumen. Karena produk yang diterima tidak memenuhi spesifikasi yang disetujui dalam iklan atau deskripsi produk, tindakan ini menyebabkan kerugian bagi konsumen dalam bentuk material dan immaterial. Menurut penulis, Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) hak mengatur konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, dan Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pengusaha.

Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan jujur belum diterapkan secara efektif dalam praktik jual beli online. Masih banyak pengusaha yang mengabaikan mematuhi ketentuan hukum perlindungan konsumen lebih dari keuntungan finansial. Selain itu, banyak kerugian

⁶⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁹ <https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/view/1047/1330> Regina Audi Annaba, Susilowati & Agus Suwandono Dalam COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Volume 3 Nomor 7 Tahun 2023

yang tidak dapat diatasi melalui mekanisme penyelesaian yang disebabkan oleh konsumen yang tidak memahami hak-hak mereka. Studi ini juga menekankan pentingnya pasar sebagai operator sistem elektronik untuk memastikan bahwa informasi produk yang ditampilkan sesuai dengan kondisi barang yang disimpan.

Menurut Regina Audi Annaba, Susilowati, dan Agus Suwandono, ada tiga jenis tanggung jawab jawab pengusaha: sipil, administratif, dan pidana. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan tanggung jawab sipil dengan memberikan kompensasi kepada konsumen atas kerugian yang mereka alami. Selain itu, jika pengusaha menerbitkan ketentuan perlindungan konsumen, otoritas yang berwenang dapat menerapkan sanksi. Sementara itu, jika tindakan pengusaha memenuhi unsur-unsur tindak pidana, UUPK dapat menetapkan tanggung jawab pidana.

Studi ini sangat relevan untuk penelitian tentang bagaimana perlindungan hukum konsumen diterapkan dalam transaksi jual beli online, khususnya dalam hal perlindungan konsumen di distrik Tangerang. Fokus penelitian adalah perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁷⁰ Penelitian mengenai perbedaan, oleh Regina Audi Annaba dan yang lain. fokus pada tanggung jawab pengusaha karena perbedaan deskripsi produk, sementara penelitian yang dilakukan akan lebih fokus pada bagaimana UUPK diterapkan untuk melindungi konsumen di distrik Tangerang. Penelitian ini akan melihat seberapa efektif UUPK diterapkan, tantangan yang dihadapi konsumen, dan metode penyelesaian yang dilakukan oleh pihak - pihak dan lembaga terkait. Oleh karena itu, penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar teoritis dan komparatif untuk menganalisis seberapa efektif perlindungan konsumen dalam praktik lokal jual beli online.

5. Penelitian Remy Andalangi Maatui dkk.

"Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Jual Beli Daring" adalah penelitian yang diterbitkan dalam Indonesia Economic Journal, Vol. 1 No. 2 Tahun 2025 oleh Remy Andalangi Maatui, Olfina Manatar, Jessica Kiara Agumanis, Abbelia Ardiva Bawanda, Zulkifli Liputo, dan Marchello Rori. Penelitian ini meneliti bagaimana perlindungan hukum konsumen dibentuk dalam pelaksanaan kontrak jual beli online di Indonesia dan bagaimana penerapan

⁷⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

ketentuan hukum yang mengatur hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan fokus pada legislasi dan studi pustaka untuk menganalisis berbagai ketentuan hukum yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan konsumen.⁷¹

Menurut penelitian ini, pergeseran dari sistem konvensional ke sistem elektronik, atau e-commerce, telah mengubah cara bisnis beroperasi. Perubahan ini meningkatkan efisiensi waktu, kemudahan mendapatkan informasi tentang produk, dan ketersediaan berbagai barang dan jasa. Namun, di balik kemudahan tersebut, banyak masalah hukum muncul. Ini termasuk keterlambatan pengiriman, produk yang tidak sesuai dengan deskripsi, penyalahgunaan data pribadi, dan bahkan penipuan yang merugikan pelanggan. Oleh karena itu, perlindungan hukum sangat penting untuk melindungi hak konsumen dalam setiap transaksi elektronik.

Selain itu, menurut Remy Andalangi Maatui dan lainnya, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, beserta perubahannya, memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online. Untuk memberikan kepastian hukum mengenai hak dan kewajiban pihak-pihak yang melakukan transaksi elektronik, kedua undang-undang tersebut saling melengkapi. Penelitian ini menekankan bahwa pengusaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang atau jasa yang diperdagangkan, sementara konsumen memiliki hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan kompensasi jika mereka mengalami kerugian karena pelanggaran atau tindakan ilegal yang dilakukan oleh pengusaha.

Selain itu, Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum Indonesia memberikan perlindungan yang memadai, banyak tantangan yang menghalangi pelaksanaannya di lapangan. Faktor-faktor yang masih menyebabkan terjadinya transaksi jual beli online termasuk kurangnya kesadaran hukum masyarakat, kurangnya pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka, dan kurangnya pengawasan terhadap kegiatan

⁷¹ "Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Jual Beli Daring" adalah penelitian yang diterbitkan dalam Indonesia Economic Journal, Vol. 1 No. 2 Tahun 2025 oleh Remy Andalangi Maatui, Olfina Manatar, Jessica Kiara Agumanis, Abbelia Ardiva Bawanda, Zulkifli Liputo, dan Marchello Rori.

file:///C:/Users/US3R/Downloads/IEJ_Perindungan+Konsumen+Dalam+Perjanjian+Jual+Beli+Online.pdf

Doi: 10.53363/bureau.v6i2.918

perdagangan elektronik. Selain itu, karena transaksi elektronik dilakukan pertemuan tanpa langsung antara penjual dan pembeli, bukti dalam kasus terjadinya menjadi lebih kompleks. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bergantung pada peraturan, serta penegakan hukum dan pendidikan masyarakat.

Penelitian Remy Andalangi Maatui dan lainnya sangat relevan dengan penelitian tentang Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen di Kabupaten Tangerang dalam Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Persamaan antara keduanya terletak pada cara keduanya berbicara tentang perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik menurut UUPK. Penelitian Remy Andalangi Maatui dan lainnya berbeda dengan penelitian ini karena mereka menggunakan pendekatan yang berbeda. lebih berfokus pada studi normatif tentang kontrak jual beli online secara umum melalui penelitian pustaka, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan menggunakan pendekatan empiris untuk melihat bagaimana perlindungan hukum tersebut diterapkan dalam praktik di distrik Tangerang. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan oleh Remy Andalangi Maatui dan lainnya dapat digunakan sebagai dasar teoretis dan komparatif untuk menentukan perbedaan antara ketentuan hukum yang berlaku (*das Sollen*) dan penerapannya dalam masyarakat (*das Sein*).

F. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang pada tataran normatif telah memiliki dasar yang cukup jelas. Pasal 4 UUPK memberikan hak kepada konsumen atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur, serta hak untuk memperoleh ganti rugi, sedangkan Pasal 7 UUPK membebaskan kewajiban kepada pelaku usaha untuk beritikad baik dan menyampaikan informasi barang secara akurat. Ketentuan tersebut menjadi rujukan utama dalam menilai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen di wilayah Kabupaten Tangerang.

Secara kelembagaan, perlindungan konsumen di Kabupaten Tangerang dilaksanakan

oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Kabupaten Tangerang, yang berkedudukan di Komplek Perkantoran Pemda, Jalan H. Somawinata, Tigaraksa. Disperindag menjalankan fungsi perlindungan konsumen melalui Bidang Perdagangan, khususnya Seksi Tertib Niaga dan Perlindungan Konsumen, serta melalui Bidang Metrologi Legal yang mengawasi keakuratan alat ukur, takar, timbang, dan perlengkapannya (UTTP) yang digunakan pelaku usaha.⁷²

Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tangerang menegaskan bahwa fungsi metrologi legal dan pengawasan perdagangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari upaya memberikan kepastian hukum dan memperkuat perlindungan konsumen, baik pada transaksi konvensional maupun transaksi yang dilakukan secara elektronik.⁷³

Selain menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan, Disperindag Kabupaten Tangerang juga berperan sebagai fasilitator awal bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli, sebelum sengketa dilanjutkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Konsumen di wilayah Tangerang Raya, termasuk Kabupaten Tangerang, dapat mengajukan pengaduan kepada BPSK Wilayah Kerja Provinsi (WKP) I Banten yang bersekretariat di Kota Tangerang dan memiliki wilayah kerja meliputi Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, dan Kabupaten Tangerang. BPSK WKP I Banten dibentuk berdasarkan amanat UUPK dan menjalankan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase.⁷⁴

Wakil Ketua DPRD Kota Tangerang bahkan secara khusus mendorong agar layanan pengaduan konsumen berbasis digital yang dikelola BPSK direspons lebih cepat, mengingat semakin banyaknya transaksi masyarakat yang dilakukan secara elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen di wilayah Tangerang Raya, termasuk Kabupaten Tangerang, terus diarahkan untuk turut menjangkau persoalan-

⁷² Pemerintah Kabupaten Tangerang, "Profil SKPD - Dinas Perindustrian dan Perdagangan", <https://tangerangkab.go.id/disperindag/profile-skpd/show/37/49>, diakses pada 20 Juli 2026.

⁷³ Radar Banten, "Wabup Intan Minta Metrologi Legal Jamin Keakuratan Pengukuran", 19 November 2025, <https://www.radarbanten.co.id/2025/11/19/wabup-intan-minta-metrologi-legal-jamin-keakuratan-pengukuran/>, diakses pada 20 Juli 2026.

⁷⁴ SatelitNews.com, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Hadir di Tangerang", 19 September 2024, <https://www.satelitnews.com/122689/badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-bpsk-hadir-di-tangerang/>, diakses pada 20 Juli 2026.

persoalan yang timbul dari transaksi daring.⁷⁵

Dengan demikian, secara normatif konsumen di Kabupaten Tangerang telah dilindungi melalui dua jalur, yaitu jalur preventif berupa pembinaan dan pengawasan pelaku usaha oleh Disperindag, serta jalur represif berupa fasilitasi penyelesaian sengketa melalui BPSK WKP I Banten. Kedua jalur ini sejalan dengan teori perlindungan hukum sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yang membedakan perlindungan hukum preventif dan represif sebagai dua bentuk yang saling melengkapi.

Untuk memperkuat gambaran mengenai kelembagaan penyelesaian sengketa konsumen di wilayah Tangerang Raya, tercatat bahwa BPSK WKP I Banten yang menaungi Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, dan Kabupaten Tangerang beranggotakan 15 orang yang dilantik oleh Penjabat Gubernur Banten pada 1 Agustus 2024 dan sejak saat itu mulai aktif menerima berbagai pengaduan konsumen, termasuk yang berpotensi berkaitan dengan transaksi jual beli online.⁷⁶

Perlu dikemukakan sebagai keterbatasan penelitian bahwa uraian pada bagian ini masih bertumpu pada data sekunder berupa dokumen resmi dan pemberitaan media mengenai kelembagaan Disperindag dan BPSK WKP I Banten. Data primer berupa hasil wawancara langsung dengan Kepala Dinas, Staf Seksi Tertib Niaga dan Perlindungan Konsumen, serta Staf Bidang Metrologi Legal Disperindag Kabupaten Tangerang — mengenai prosedur baku penanganan pengaduan transaksi online, jumlah pengaduan yang secara khusus tercatat di Kabupaten Tangerang, dan contoh kasus konkret yang pernah ditangani — belum sepenuhnya tersedia bagi penulis sehingga menjadi salah satu keterbatasan yang perlu ditindaklanjuti melalui penelitian lapangan lebih lanjut.

Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Kabupaten Tangerang

Rumusan masalah kedua dalam penelitian ini berkaitan dengan langkah yang harus ditempuh pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online. Berdasarkan Pasal 19 UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi

⁷⁵ ANTARA News Banten, "DPRD Tangerang Harap Pengaduan Konsumen Lewat Digital Direspon Cepat", <https://banten.antaranews.com/berita/380935/dprd-tangerang-harap-pengaduan-konsumen-lewat-digital-direspon-cepat>, diakses pada 20 Juli 2026.

⁷⁶ Lensa Banten, "BPSK WKP I Banten Hadir di Tangerang", 19 September 2024, <https://lensabanten.co.id/bpsk-wkp-i-banten-hadir-di-tangerang/>, diakses pada 20 Juli 2026.

atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, maupun santunan sesuai dengan kesepakatan para pihak.

Tanggung jawab pelaku usaha tidak berhenti pada ranah keperdataan semata. UUPK juga membuka ruang tanggung jawab administratif berupa penetapan ganti rugi oleh BPSK, tanggung jawab perdata melalui gugatan individu maupun gugatan kelompok (*class action*), serta tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 61 sampai dengan Pasal 63 UUPK bagi pelaku usaha yang dengan sengaja memperdagangkan barang tidak sesuai standar atau memberikan informasi yang menyesatkan.

Dalam praktiknya di Kabupaten Tangerang, mekanisme pertanggungjawaban tersebut ditempuh secara berjenjang. Tahap pertama adalah penyelesaian secara musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK WKP I Banten yang mencakup Kabupaten Tangerang, sebagaimana pernah dilakukan BPSK dalam menangani pemeriksaan setempat atas pengaduan konsumen terhadap pelaku usaha di wilayah kerjanya.⁷⁷

Data penanganan BPSK WKP I Banten menunjukkan bahwa sejak lembaga tersebut aktif pada Agustus 2024 hingga April 2026, jumlah pengaduan yang diterima mencapai lebih dari 100 kasus, dengan 63 laporan tercatat sepanjang tahun 2025. Meskipun mayoritas pengaduan tersebut berasal dari sektor properti, keberadaan data ini menggambarkan bahwa mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha di wilayah Tangerang Raya, termasuk Kabupaten Tangerang, telah berjalan dan terus dimanfaatkan oleh masyarakat, sekalipun proporsi pengaduan yang secara khusus berasal dari transaksi jual beli online belum terpetakan secara tersendiri.⁷⁸

Dilihat dari kewenangannya, BPSK hanya dapat memproses tuntutan ganti rugi yang bersifat materiil dan gugatan perdata terhadap pelaku usaha, sedangkan tuntutan yang

⁷⁷ Fokus Lensa, "BPSK Provinsi Banten WKP 1 Kota Tangerang: Pemeriksaan Setempat Terkait Pengaduan dari Konsumen Perumahan", 23 Februari 2026, <https://www.fokuslensa.com/tangerang-raya/bpsk-provinsi-banten-wkp-1-kota-tangerang-pemeriksaan-setempat-terkait-pengaduan-dari-konsumen-perumahan-pelaku-usaha-harus-mengerti-kewajibannya/>, diakses pada 20 Juli 2026.

⁷⁸ Tangsel Pos, "Cara Laporkan Sengketa Konsumen ke BPSK, Warga Bisa Adu via WA hingga Sidang Online", 18 April 2026, <https://tangselpos.id/detail/47944/@tangselpos>, diakses pada 20 Juli 2026.

bersifat pidana harus diteruskan kepada aparat penegak hukum. Pembagian kewenangan ini penting dipahami oleh konsumen di Kabupaten Tangerang agar pengaduan yang diajukan sesuai dengan jalur hukum yang tepat.⁷⁹

Dalam konteks pembuktian, kerugian konsumen akibat transaksi jual beli online umumnya dibuktikan melalui alat bukti elektronik berupa tangkapan layar percakapan, bukti pembayaran digital, maupun riwayat transaksi pada aplikasi marketplace. Keabsahan alat bukti tersebut diakui sepanjang memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sehingga secara normatif Pasal 19 UUPK dapat dijangkarkan pada bukti elektronik untuk menuntut tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi digital.

Meskipun demikian, kendala pembuktian tetap dapat timbul dalam praktik, misalnya kesulitan menghadirkan pelaku usaha yang beralamat di luar wilayah yurisdiksi BPSK setempat atau yang menggunakan identitas tidak jelas pada platform marketplace. Sebagai keterbatasan penelitian, penulis belum memperoleh data primer berupa contoh konkret penyelesaian ganti rugi yang secara khusus difasilitasi Disperindag/BPSK terhadap pelaku usaha transaksi online di Kabupaten Tangerang, maupun pandangan narasumber mengenai kecukupan Pasal 19 UUPK dalam menjangkau kerugian konsumen digital. Hal ini menjadi salah satu rekomendasi bagi penelitian lanjutan.

Efektivitas Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Kabupaten Tangerang

Rumusan masalah ketiga menyangkut seberapa efektif penerapan UUPK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang. Sejalan dengan teori efektivitas hukum yang menekankan bahwa keberhasilan suatu peraturan tidak semata bergantung pada kualitas norma, tetapi juga pada kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap hukum tersebut, penilaian efektivitas UUPK di Kabupaten Tangerang dapat dilihat dari lima aspek, yaitu substansi hukum, struktur/aparat penegak hukum, sarana dan fasilitas, masyarakat, serta budaya hukum.

⁷⁹ Hukumonline, "Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen", <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-lt64e6fbcd33bb7/>, diakses pada 20 Juli 2026.

Ditinjau dari substansi hukum, UUPK yang diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menyediakan norma yang relatif memadai untuk mengatur hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik. Namun demikian, sejumlah kajian akademik menilai bahwa UUPK belum sepenuhnya optimal dalam menjawab tantangan digital, antara lain karena rendahnya kesadaran konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa yang dinilai masih memakan waktu relatif lama, serta belum sepenuhnya selarasnya regulasi dengan perkembangan teknologi perdagangan elektronik.⁸⁰

Ditinjau dari struktur atau aparat penegak hukum, ketersediaan Disperindag Kabupaten Tangerang dan BPSK WKP I Banten menjadi modal penting, tetapi perlu dicermati bahwa BPSK WKP I Banten harus melayani tiga daerah sekaligus, yaitu Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan, dan Kabupaten Tangerang, dengan jumlah anggota yang terbatas. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kecepatan penanganan pengaduan konsumen, termasuk pengaduan yang berasal dari transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang.⁸¹

Ditinjau dari sarana dan fasilitas, upaya digitalisasi layanan pengaduan konsumen terus didorong, sebagaimana tercermin dari desakan DPRD Kota Tangerang agar pengaduan konsumen berbasis digital dapat direspons lebih cepat, serta ketersediaan kanal pengaduan daring seperti LAPOR! yang dikelola pemerintah daerah. Ketersediaan sarana ini menjadi prasyarat penting bagi efektivitas penanganan sengketa konsumen dalam transaksi elektronik, karena mayoritas bukti transaksi online bersifat digital.⁸²

Ditinjau dari faktor masyarakat, data nasional menunjukkan bahwa transaksi belanja online masih menjadi salah satu sektor dengan jumlah pengaduan konsumen yang cukup signifikan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat sepanjang tahun 2025 menerima 1.977 pengaduan konsumen dari berbagai sektor, dengan pengaduan pada sektor

⁸⁰ Rasya Saputra, "Analisis Efektivitas Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia", Media Riset Bisnis Ekonomi Sains dan Terapan, 2025, <https://jurnalbest.com/index.php/mrbest/article/view/303>, diakses pada 20 Juli 2026.

⁸¹ SatelitNews.com, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Hadir di Tangerang", op.cit.

⁸² ANTARA News Banten, "DPRD Tangerang Harap Pengaduan Konsumen Lewat Digital Direspon Cepat", op.cit.; Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPPn), "Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tangerang", <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/wilayah/pemerintah-provinsi-banten/pemerintah-kab-tangerang/dinas-perindustrian-dan-perdagangan>, diakses pada 20 Juli 2026.

belanja online tercatat sebanyak 133 pengaduan, meningkat dibandingkan tahun 2024. Sementara itu, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) mencatat 851 pengaduan sepanjang tahun 2025 dengan potensi kerugian mencapai Rp438,3 miliar, setelah sebelumnya mencatat 80 pengaduan pada 2024 dan sempat mencapai puncaknya sebanyak 3.256 pengaduan pada tahun 2021.⁸³

Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) Nasional pada tahun 2024 tercatat sebesar 60,1, yang berada pada kategori mampu namun belum sepenuhnya kritis dalam memperjuangkan haknya sebagai konsumen. Angka tersebut mengindikasikan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran hukum masyarakat, termasuk masyarakat Kabupaten Tangerang sebagai bagian dari konsumen digital nasional, masih memerlukan penguatan agar perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat berjalan lebih efektif.⁸⁴

Ditinjau dari faktor budaya hukum, sejumlah pemberitaan menunjukkan bahwa tidak banyak konsumen Indonesia yang berani menyampaikan pengaduan ketika mengalami kerugian dalam transaksi elektronik, baik karena keterbatasan informasi mengenai lembaga pengaduan yang tepat maupun karena menganggap proses penyelesaian sengketa memakan waktu dan biaya. Kondisi ini sejalan dengan temuan awal penelitian ini pada Bab I, yang menyebutkan bahwa konsumen di Kabupaten Tangerang masih memiliki keterbatasan informasi mengenai ke mana harus mengadu ketika mengalami kerugian akibat belanja online.⁸⁵

Berdasarkan kelima aspek tersebut, dapat disimpulkan sementara bahwa penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang telah memiliki landasan normatif dan kelembagaan yang jelas, tetapi efektivitasnya di lapangan masih tergolong sedang, karena keterbatasan struktur/aparat yang melayani wilayah lintas daerah, rendahnya kesadaran hukum sebagian

⁸³ Kompas.id, "Mencermati Perlindungan Konsumen di Era Digital", <https://www.kompas.id/artikel/en-mencermati-perlindungan-konsumen-di-era-digital>, diakses pada 20 Juli 2026; Bloomberg Technoz, "YLKI Terima 1.977 Pengaduan Konsumen, Jasa Keuangan Tertinggi", <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/96358/ylki-terima-1-977-pengaduan-konsumen-jasa-keuangan-tertinggi/2>, diakses pada 20 Juli 2026; Indonesia.go.id, "Menguatkan Perlindungan Konsumen", <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/8157/menguatkan-perlindungan-konsumen?lang=1>, diakses pada 20 Juli 2026; Badan Perlindungan Konsumen Nasional, "Statistik Pengaduan", https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan, diakses pada 20 Juli 2026.

⁸⁴ Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan RI, "Diseminasi Hasil Survei Indeks Keberdayaan Konsumen Tahun 2024", <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/berita/diseminasi-hasil-survei-indeks-keberdayaan-konsumen-tahun-2024>, diakses pada 20 Juli 2026.

⁸⁵ Kompas.id, "Mencermati Perlindungan Konsumen di Era Digital", op.cit.

konsumen, serta budaya hukum masyarakat yang belum sepenuhnya proaktif dalam menyampaikan pengaduan. Sejalan dengan teori masyarakat yang dikemukakan Soerjono Soekanto, efektivitas hukum sangat dipengaruhi oleh kesadaran hukum masyarakat, sehingga penguatan literasi hukum konsumen di Kabupaten Tangerang menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Data nasional turut menggambarkan besarnya proporsi pengaduan konsumen pada sektor perdagangan melalui sistem elektronik. Kementerian Perdagangan mencatat bahwa dari seluruh pengaduan konsumen yang diterima, sebanyak 3.575 laporan atau sekitar 97 persen berkaitan dengan transaksi niaga elektronik, dengan tingkat penyelesaian mencapai 97,8 persen. Tingginya proporsi pengaduan pada sektor ini menegaskan bahwa transaksi jual beli online, termasuk yang dilakukan oleh masyarakat Kabupaten Tangerang, merupakan salah satu sektor yang paling rentan menimbulkan sengketa konsumen sehingga memerlukan perhatian serius dari aparat penegak hukum di daerah.⁸⁶

Sebagai keterbatasan penelitian, penulis mengakui bahwa data yang disajikan pada bagian efektivitas ini masih didominasi oleh data sekunder tingkat nasional dan regional. Data primer mengenai jumlah pengaduan transaksi online yang secara khusus tercatat di lingkungan Disperindag Kabupaten Tangerang, pendapat narasumber mengenai kendala penegakan hukum, serta hasil triangulasi sumber dan teknik sebagaimana direncanakan pada Bab III, belum sepenuhnya berhasil dihimpun penulis sehingga simpulan efektivitas di atas perlu dilengkapi melalui penelitian lapangan lanjutan agar didukung oleh data empiris yang lebih spesifik.

G. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen di Kabupaten Tangerang dalam Transaksi Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli

⁸⁶ DDTTC News, "Kemendag Terima 3.575 Pengaduan Konsumen, Terbanyak Soal e-Commerce", 8 Januari 2025, <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808102/kemendag-terima-3575-pengaduan-konsumen-terbanyak-soal-e-commerce>, diakses pada 20 Juli 2026.

online di Kabupaten Tangerang telah memiliki dasar normatif yang jelas melalui Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Secara kelembagaan, perlindungan tersebut dilaksanakan melalui dua jalur yang saling melengkapi sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, yaitu jalur preventif berupa pembinaan dan pengawasan pelaku usaha oleh Disperindag Kabupaten Tangerang, serta jalur represif berupa fasilitasi penyelesaian sengketa melalui BPSK WKP I Banten.

2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang mengikuti mekanisme berjenjang, dimulai dari penyelesaian secara musyawarah, dilanjutkan ke BPSK WKP I Banten apabila tidak tercapai kesepakatan, hingga gugatan perdata atau pelaporan pidana sebagaimana diatur dalam Pasal 19 dan Pasal 61 sampai dengan Pasal 63 UUPK. Tanggung jawab tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis, maupun santunan sesuai kesepakatan para pihak, dengan BPSK berwenang menangani tuntutan ganti rugi materiil dan gugatan perdata, sedangkan tuntutan pidana diteruskan kepada aparat penegak hukum.

3. Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam transaksi jual beli online di Kabupaten Tangerang telah memiliki landasan normatif dan kelembagaan yang jelas, tetapi efektivitasnya di lapangan masih tergolong sedang. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan struktur/aparat BPSK WKP I Banten yang harus melayani tiga wilayah sekaligus dengan jumlah anggota terbatas, rendahnya kesadaran hukum sebagian konsumen sebagaimana tercermin dari Indeks Keberdayaan Konsumen Nasional yang berada pada kategori mampu namun belum sepenuhnya kritis, serta budaya hukum masyarakat yang belum sepenuhnya proaktif dalam menyampaikan pengaduan. Sejalan dengan teori masyarakat yang dikemukakan Soerjono Soekanto, efektivitas hukum sangat dipengaruhi oleh kesadaran hukum masyarakat, sehingga penguatan literasi hukum konsumen menjadi kunci penting untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Kabupaten Tangerang.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah, khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tangerang, disarankan untuk meningkatkan fungsi pengawasan dan pembinaan terhadap pelaku usaha yang melakukan transaksi elektronik, mempercepat digitalisasi layanan pengaduan konsumen agar lebih mudah diakses masyarakat, serta memperkuat koordinasi dengan BPSK WKP I Banten dan lembaga terkait lainnya guna menjangkau pengaduan yang secara khusus berasal dari transaksi jual beli online di wilayah Kabupaten Tangerang.
2. Bagi pelaku usaha, disarankan untuk senantiasa menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik, menyampaikan informasi barang dan/atau jasa secara benar, jelas, dan jujur sesuai Pasal 7 UUPK, serta menyediakan mekanisme penyelesaian keluhan yang responsif agar sengketa dengan konsumen dapat diselesaikan secara cepat tanpa harus berlanjut ke BPSK atau pengadilan.
3. Bagi konsumen, disarankan untuk lebih meningkatkan kehati-hatian dan literasi hukum sebelum melakukan transaksi jual beli online, memahami hak dan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK, serta tidak ragu menyampaikan pengaduan kepada Disperindag atau BPSK WKP I Banten apabila mengalami kerugian dalam transaksi elektronik.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lapangan yang lebih mendalam di lingkungan Disperindag Kabupaten Tangerang, termasuk wawancara langsung dengan pejabat dan staf terkait serta konsumen yang pernah mengalami kerugian dalam transaksi online, guna memperoleh data primer yang lebih spesifik mengenai jumlah pengaduan, prosedur penanganan, dan kendala penegakan hukum perlindungan konsumen di wilayah Kabupaten Tangerang.

H. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. Hukum Perikatan. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Az. Nasution. Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media, 2017.

- Badan Pusat Statistik. Statistik E-Commerce 2024. Jakarta: BPS RI, 2025.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Edmon Makarim. Pengantar Hukum Telematika. Jakarta: Rajawali Pers, 2018.
- Hans Kelsen. Pure Theory of Law. Berkeley: University of California Press, 1967.
- Janus Sidabalok. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019.
- Josua Sitompul. Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw. Jakarta: Tatanusa, 2020.
- Lexy J. Moleong. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021.
- Mariam Darus Badruzaman. KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan. Bandung: Alumni, 2015.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. Edisi ke-4. California: SAGE Publications, 2020.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad. Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020.
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi. Mengenal E-Commerce. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2019.
- Peter Mahmud Marzuki. Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana, 2021.
- Peter Mahmud Marzuki. Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: Kencana, 2022.
- Philipus M. Hadjon. Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia. Surabaya: Bina Ilmu, 2011.
- R. Setiawan. Pokok-Pokok Hukum Perikatan. Bandung: Binacipta, 2016.
- R. Subekti. Aneka Perjanjian. Jakarta: Intermasa, 2014.
- R. Subekti. Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa, 2019.
- Richardus Eko Indrajit. E-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya. Jakarta: Gramedia, 2020.
- Ridwan HR. Hukum Administrasi Negara. Depok: Rajawali Pers, 2020.
- Satjipto Rahardjo. Ilmu Hukum. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). Surakarta: Program Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, 2018.
- Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo, 2018.
- Soerjono Soekanto. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press, 2019.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2023.
- B. Peraturan Perundang-undangan**
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah.

C. Jurnal dan Artikel Ilmiah

Andarusni Alfansyur dan Mariyani. "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial." *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, Vol. 5, No. 2, 2020.

Bagus Dwi Surya Syahputra dan Made Aditya Pramana Putra. "Perlindungan Hukum terhadap Ketidaksesuaian Objek Melalui Transaksi Jual Beli Online di Era Digital." *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum*, Vol. 11, No. 8, 2023, hlm. 822–834.

Jericho Owen Geraldo Manalu. "Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia." *Jurnal Projustice*, Vol. 2, No. 3, 2024.

Jericho Owen Geraldo Manalu. "Perlindungan Konsumen dalam Perdagangan Digital." *Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi*, Vol. 3, No. 1, 2026.

M. Syamsudin. "Kesadaran Hukum Masyarakat dalam Perspektif Sosiologi Hukum." *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 28, No. 2, 2021.

Melani Putri Adelia. "Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia." *Jurnal Projustice*, Vol. 2, No. 1, 2025.

Mhd. Husnul Fikri, Sri Murhayati, dan Ronal Darmawan. "Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 9, No. 2, 2025.

Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya. "Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima." *Jurnal Hukum dan Keadilan (Judiciary)*, Vol. 11, No. 2, 2023, hlm. 76–90.

Nurhanim dan Toni. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, Vol. 17, No. 1, 2023.

Nursapia Harahap. "Perubahan Sosial Masyarakat di Era Digital." *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 8, No. 1, 2023.

Pradnyaswari, Ida Ayu Eka dan I Ketut Westra. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 5, 2020, hlm. 763.

Rassya Saputra. "Analisis Efektivitas Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia." *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains dan Terapan*, 2025.

Regina Audi Annaba, Susilowati, dan Agus Suwandono. "Tanggung Jawab Pengusaha atas Kerugian Konsumen yang Disebabkan oleh Deskripsi Produk yang Tidak Sesuai dengan Kenyataan dalam Pembelian Daring Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, Vol. 3, No. 7, 2023.

Rexy Andalangi Maatuil, Olfina Manatar, Jesica Kiara Agumanis, Abbelia Ardiva Bawanda, Zulkifli Liputo, dan Marchello Rori. "Perlindungan Konsumen dalam Kontrak Jual Beli Daring." *Indonesia Economic Journal*, Vol. 1, No. 2, 2025.

Shidarta. "Hukum Perlindungan Konsumen dan Prinsip-Prinsip Pengaturannya." Era Hukum, Vol. 1, No. 1, 2018.

Syarifa Nuril Hidayah. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia." Journal of Social Science Research, Vol. 4, No. 1, 2024.

Yuyut Prayuti. "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia." Journal of Social Science Research, Vol. 4, No. 3, 2024.

D. Internet dan Sumber Daring

ANTARA News Banten. "DPRD Tangerang Harap Pengaduan Konsumen Lewat Digital Direspon Cepat." <https://banten.antaranews.com/berita/380935/dprd-tangerang-harap-pengaduan-konsumen-lewat-digital-direspon-cepat>, diakses pada 20 Juli 2026.

Badan Perlindungan Konsumen Nasional. "Statistik Pengaduan." https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan, diakses pada 20 Juli 2026.

Bloomberg Technoz. "YLKI Terima 1.977 Pengaduan Konsumen, Jasa Keuangan Tertinggi." <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/96358/ylki-terima-1-977-pengaduan-konsumen-jasa-keuangan-tertinggi/2> diakses pada 20 Juli 2026.

DDTC News. "Kemendag Terima 3.575 Pengaduan Konsumen, Terbanyak Soal e-Commerce." 8 Januari 2025. <https://news.ddtc.co.id/berita/nasional/1808102/kemendag-terima-3575-pengaduan-konsumen-terbanyak-soal-e-commerce>, diakses pada 20 Juli 2026.

Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Kementerian Perdagangan RI. "Diseminasi Hasil Survei Indeks Keberdayaan Konsumen Tahun 2024." <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/berita/diseminasi-hasil-survei-indeks-keberdayaan-konsumen-tahun-2024>, diakses pada 20 Juli 2026.

Fokus Lensa. "BPSK Provinsi Banten WKP 1 Kota Tangerang: Pemeriksaan Setempat Terkait Pengaduan dari Konsumen Perumahan." 23 Februari 2026. <https://www.fokuslensa.com/tangerang-raya/bpsk-provinsi-banten-wkp-1-kota-tangerang-pemeriksaan-setempat-terkait-pengaduan-dari-konsumen-perumahan-pelaku-usaha-harus-mengerti-kewajibannya/>, diakses pada 20 Juli 2026.

Hukumonline. "Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen." <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tugas-dan-wewenang-badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-lt64e6fbcd33bb7/>, diakses pada 20 Juli 2026.

Indonesia.go.id. "Menguatkan Perlindungan Konsumen." <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/8157/menguatkan-perlindungan-konsumen?lang=1>, diakses pada 20 Juli 2026.

Kompas.id. "Mencermati Perlindungan Konsumen di Era Digital." <https://www.kompas.id/artikel/en-mencermati-perlindungan-konsumen-di-era-digital>, diakses pada 20 Juli 2026.

Lensa Banten. "BPSK WKP I Banten Hadir di Tangerang." 19 September 2024. <https://lensabanten.co.id/bpsk-wkp-i-banten-hadir-di-tangerang/>, diakses pada 20 Juli 2026.

Pemerintah Kabupaten Tangerang. "Profil SKPD - Dinas Perindustrian dan Perdagangan." <https://tangerangkab.go.id/disperindag/profile-skpd/show/37/49>, diakses pada 20 Juli 2026.

Radar Banten. "Wabup Intan Minta Metrologi Legal Jamin Keakuratan Pengukuran." 19 November 2025. <https://www.radarbanten.co.id/2025/11/19/wabup-intan-minta-metrologi-legal-jamin-keakuratan-pengukuran/>, diakses pada 20 Juli 2026.

SatelitNews.com. "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Hadir di Tangerang." 19 September 2024. <https://www.satelitnews.com/122689/badan-penyelesaian-sengketa-konsumen-bpsk-hadir-di-tangerang/>, diakses pada 20 Juli 2026.

Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPPN). "Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Tangerang." <https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/wilayah/pemerintah-provinsi-banten/pemerintah-kab-tangerang/dinas-perindustrian-dan-perdagangan>, diakses pada 20 Juli 2026.

Tangsel Pos. "Cara Laporkan Sengketa Konsumen ke BPSK, Warga Bisa Adu via WA hingga Sidang Online." 18 April 2026. <https://tangselpos.id/detail/47944/@tangselpos>, diakses pada 20 Juli 2026.