

# ***Implementation of Consumer Protection from a Human Rights Perspective in Indonesia***

Implementasi Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia Di Indonesia

**Agustin Widjiastuti**

Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan

e-mail: agustin\_natsuko@yahoo.com

**Nafis Dwi Kartiko**

Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan

e-mail: nafisdwikartiko@gmail.com

**Ina Rosmaya**

Fakultas Hukum, Universitas Bhayangkara Surabaya

e-mail: inaros@ubhara.ac.id

**Abstract:** The development of information technology has given rise to new forms of legal activity that take place virtually, such as electronic transactions. Although online transactions offer convenience and efficiency, they also harbour potential risks that can harm consumers. The enactment of Consumer Protection Law No. 8 of 1999 and Law No. 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, as last amended by Law No. 1 of 2024 concerning the Second Amendment to Law No. 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, was designed to provide legal protection for consumers as part of the fulfilment of human rights. However, in practice, there are still legal obstacles that prevent consumers from obtaining effective protection in electronic transactions. This study uses a normative juridical method with a law in book approach through a literature study to examine the applicable positive legal norms. The results of the study show that government policy should play a role in guaranteeing the public interest through strong regulations, consistent law enforcement, and the application of good governance principles. Nevertheless, improvements are needed in policy implementation so that law enforcement against electronic transaction violations is more optimal, accompanied by strict supervision to maintain public trust and ensure social justice in accordance with human rights principles.

**Keywords:** Consumer; Human Rights; Protection.

## **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan bentuk aktivitas hukum baru yang berlangsung secara virtual, seperti transaksi elektronik. Meskipun transaksi daring menawarkan

kemudahan dan efisiensi, di dalamnya juga tersimpan potensi risiko yang dapat merugikan konsumen. Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana terakhir kali telah diubah dengan Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sejatinya dirancang untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai bagian dari pemenuhan hak asasi manusia. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat hambatan hukum yang menghalangi konsumen memperoleh perlindungan yang efektif dalam transaksi elektronik. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan *pendekatan law in book* melalui studi kepustakaan untuk menelaah norma hukum positif yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah seharusnya berperan dalam menjamin kepentingan publik melalui regulasi yang kuat, penegakan hukum yang konsisten, serta penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Meskipun demikian, diperlukan perbaikan dalam implementasi kebijakan agar penegakan hukum terhadap pelanggaran transaksi elektronik lebih optimal, disertai pengawasan yang ketat untuk menjaga kepercayaan publik dan menjamin keadilan sosial sesuai dengan prinsip-prinsip hak asasi manusia.

**Kata kunci:** *Hak Asasi Manusia; Konsumen; Perlindungan.*

## Pendahuluan

Proses memberikan perlindungan pada konsumen serta memajukan kesejahteraan umum yang merupakan tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia ternyata tidaklah mudah.<sup>1</sup> Hal ini terbukti dengan adanya banyak konsumen yang mengalami kerugian baik secara fisik dan mental. Konsumen yang berada dalam

<sup>1</sup> Suharman dkk., “Kajian Kelayakan Rencana Usaha Simpan Pinjam BUMDesa Berdasarkan Aspek Keuangan dan Manajemen (Studi: Desa Sekura, Kecamatan Teluk Keramat),” *Jurnal Alwatzikhoebillah : Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora* 10, no. 1 (Januari 2024): 41–52, <https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v10i1.2172>; Agustina Agustina dan Sagita Purnomo, “Kajian Yuridis Peraturan Perundang-Undangan yang Baik dan Berkeadilan Bagi Masyarakat,” *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 2 (Juli 2023): 1196–206, <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.2867>.

posisi lemah secara pengetahuan mengenai hukum ekonomi, tidak berdaya menghadapi pelaku usaha yang berlindung di balik Perjanjian Baku yang telah disepakati sebelumnya antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>2</sup> *Bargaining position* yang kadang kala sangat tidak seimbang, yang pada umumnya tercermin dalam perjanjian baku yang siap untuk ditanda tangani maupun dalam bentuk klausula, atau ketentuan baku yang sangat tidak informatif, serta tidak dapat ditawar oleh konsumen manapun.<sup>3</sup> Demikian juga dengan penyelesaian sengketa perlindungan konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang rumit dan memakan biaya yang relatif mahal, dapat mengecilkan niat konsumen yang sadar telah dirugikan untuk menggugat pelaku usaha di muka pengadilan.<sup>4</sup> Akhirnya pihak konsumen merugi sementara pelaku usaha tetap meraup keuntungan yang sebesar – besarnya.

Terkait dengan pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 “Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen” (selanjutnya disebut dengan UUPK) menyatakan “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”, sedangkan pada Pasal 1 angka 3 UUPK menyebutkan yang dimaksud dengan “pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

---

<sup>2</sup> Abdurrahman Mazli, “Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce,” *Jurnal Lex Renaissance* 6, no. 2 (April 2021), <https://doi.org/10.20885/JLR.vol6.iss2.art6>; Fransiska Novita Eleanora dan Aliya Sandra Dewi, “Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen,” *JURNAL MERCATORIA* 15, no. 1 (Juni 2022): 19–27, <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i1.6812>.

<sup>3</sup> Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000).

<sup>4</sup> Abdulloh Afifil Mu’ala, “Tinjauan Hukum terhadap Mekanisme Gugatan Sederhana di Pengadilan Agama: Perspektif Asas Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan,” *Taruna Law: Journal of Law and Syariah* 3, no. 02 (2025): 213–22.

Kemanusiaan telah berevolusi dari negara tradisional menjadi negara yang sangat kontemporer. Masyarakat yang semula beraktivitas secara fisik telah bergeser melakukan aktivitas melalui sistem elektronik, hal ini ditandai dengan adanya teknologi informasi.<sup>5</sup> Tentu saja dapat mengakibatkan adanya kegiatan hukum baru yang dilakukan secara virtual/dunia maya seperti transaksi elektronik. Adapun istilah transaksi elektronik yang tertulis pada Pasal 1 angka 2 “Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik” (Selanjutnya disebut dengan UU ITE) menyebutkan “transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan atau media elektronik lainnya.” Transaksi melalui sistem elektronik yang memungkinkan para pihak (pelaku usaha dan konsumen) untuk bertransaksi tanpa harus bertatap muka dan cukup berkomunikasi melalui media elektronik , dapat menjadi pasar yang sangat potensial, karena konsumen dapat bertransaksi dengan pelaku usaha di seluruh penjuru dunia.<sup>6</sup> Terkait istilah pelaku usaha dan konsumen pada UU ITE disebutkan pada Pasal 1 angka 18 menyebutkan “pengirim/pelaku usaha adalah subyek hukum yang mengirimkan informasi elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sedangkan pada angka 19 menyebutkan penerima/konsumen adalah subyek hukum yang menerima informasi elektronik dari pengirim.” Oleh karenanya untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha agar dapat tercipta perekonomian yang sehat, maka Pemerintah haruslah segera memberikan jaminan

---

<sup>5</sup> Kuskridho Ambardi dkk., *Masyarakat Digital: Teknologi Kekuasaan dan Kekuasaan Teknologi* (UGM PRESS, 2025); Anisa Lutfiyani dkk., “Use of Information Technology on Students’ Physical Activity,” *Champions: Education Journal of Sport, Health, and Recreation* 2, no. 2 (2024): 45–54.

<sup>6</sup> Ahmad Ahmad, Johamran Pransisto, dan Muh Akbar Fhad Syahril, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce,” *Jurnal Litigasi Amsir* 10, no. 3 (2023): 222–32; Bandaharo Saifudin, “Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dalam Perdagangan Transaksi Elektronik Berbasis Online,” *DOKTRINA: Journal of Law* 2, no. 2 (2019): 135–50; Sulasi Rongiyati, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik* (Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, 2019).

keamanan pada para pihak terutama pada konsumen dalam melakukan transaksi secara elektronik.

Mengingat transaksi yang dilakukan antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling mengenal, oleh karenanya hak konsumen haruslah lebih di perhatikan, misal dalam memberikan kejelasan informasi barang yang akan dibeli oleh konsumen. Tindakan ini untuk memberikan kenyamanan pada pihak konsumen dan untuk menghindarkan adanya tuduhan penipuan terhadap pihak pelaku usaha. Layanan melalui elektronik termasuk layanan yang menggunakan komputer atau jaringan komputer dan atau melalui media internet lainnya.<sup>7</sup> Perlu diingat bahwa layanan melalui elektronik tidak menempatkan dokumen sebagai bukti setelah melakukan transaksi, sehingga sangat sulit untuk membuktikannya. Sering terjadi hanya pihak konsumen yang diminta memberikan informasi oleh pihak pelaku usaha.

Keterkaitan dengan Hak Asasi Manusia (selanjutnya disebut dengan HAM) lebih merujuk pada konsep HAM pada Pasal 1 angka 1 “Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia” (selanjutnya disebut dengan UU HAM) yang merupakan hak dasar yang diberikan untuk memberikan perlindungan secara menyeluruh. HAM merupakan hak konstitusional yang telah terumus secara jelas dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu pada Pasal 27 Ayat (1 dan 2), Pasal 28 pada BAB XA terkait Hak Asasi Manusia. Didasarkan pada penjelasan Pasal 2 UU HAM menyatakan bahwa “Hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia tidak dapat dilepaskan dari manusia pribadi karena tanpa hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia yang bersangkutan kehilangan harkat dan martabat kemanusiaannya. Penghormatan terhadap hak asasi manusia melalui pembentukan hukum yang secara optimal menjamin kehidupan berbangsa secara adil dan sesuai dengan martabat manusia. Oleh karena itu Negara Republik Indonesia termasuk Pemerintah berkewajiban, baik secara hukum maupun secara politik, ekonomi, sosial dan moral untuk melindungi dan memajukan serta mengambil langkah-langkah konkret

---

<sup>7</sup> Naerul Edwin Kiky Aprianto, “Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis,” *International Journal Administration, Business & Organization* 2, no. 1 (2021): 8–15.

demi tegaknya hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia.” Hal ini sesuai dengan tujuan dari pembangunan negara Indonesia untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dalam rangka menuju kesejahteraan sosial.

Terkait pernyataan dari tujuan pembangunan negara Indonesia, secara garis besar terkait dengan perlindungan segenap bangsa Indonesia, tidak terlepas perlindungan terhadap hak konsumen, selanjutnya Sidharta memberikan pendapat tentang hak dasar yang dimiliki oleh pihak konsumen yaitu<sup>8</sup>:

1. “Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*).
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*).
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*).
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*). ”

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (yang selanjutnya disebut dengan YLKI) menambahkan satu hak lagi dari pendapat Sidharta sebagai pelengkap, sehingga menjadi lima hak yang dikenal sebagai “Panca Hak Konsumen.” Adapun hak yang ditambahkan yakni hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Demikian pula menurut A. Halim Barkahullah mengungkapkan beberapa permasalahan yang timbul berkaitan dengan hak hak konsumen dalam melakukan transaksi elektronik, diantaranya adalah<sup>9</sup>:

1. “Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat atau menyentuh barang yang akan dipesan.
2. Ketidakjelasan informasi tentang produk yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi.
3. Tidak jelasnya status subyek hukum dari pelaku usaha.
4. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap resiko yang berkaitan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan *credit card* maupun elektronik cash.
5. Pembebanan risiko yang tidak berimbang yaitu dalam hal pembayaran telah lunas di muka, sedangkan barang belum

---

<sup>8</sup> Sidartha, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000).

<sup>9</sup> A Halim Barkahullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2009).

diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang.

6. Transaksi yang bersifat lintas batas negara (*borderees*), menimbulkan permasalahan yurisdiksi hukum negara mana yang berlaku.”

Pesatnya transaksi elektronik maka, Direktur Jenderal Aplikasi Informatika mengemukakan bahwa terdapat beberapa komponen yang harus ada dalam sebuah transaksi perdagangan yaitu<sup>10</sup>:

1. “*Online store* yang berkaitan dengan adanya toko virtual yang menjual produk kepada konsumen.
2. Pihak – pihak yaitu penjual elektronik yang menjual barang atau jasa kepada konsumen dan pembeli elektronik selaku orang yang membayar untuk pembelian suatu produk.
3. *Payment gateway* yaitu sebuah sistem pembayaran dari pembeli ke penjual dan terakhir
4. Jasa pengiriman berkaitan dengan transportasi yang digunakan untuk pengangkutan dan mengirimkan barang.”

Tri Subiantoro lebih lanjut menyebutkan bahwa tugas dari UPT Perlindungan Konsumen adalah<sup>11</sup>:

1. “Pengawasan barang beredar, jasa dan tertib niaga.
2. Pelaksanaan pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha.
3. Pelaksanaan ketatausahaan dan pelayanan masyarakat.”

Secara prinsip, ketentuan hukum yang berlaku bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan yang berfungsi menyeimbangkan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga kepentingan kedua belah pihak dapat terlindungi secara proporsional. Upaya ini juga merupakan bagian integral dari agenda pembangunan nasional yang berkelanjutan, yang menuntut dukungan dari struktur perekonomian yang kuat dan berdaya saing. Demi memberi perlindungan hukum pada masyarakatnya, maka reformasi dalam semua bidang di Negara manapun harus tetap berlangsung. Terutama terkait dengan adanya krisis kepercayaan pada pemerintah di kalangan masyarakat. Krisis ini tidak dengan tiba-tiba muncul dan selesai terlebih dalam rangka melindungi tanah air, mencerdaskan kehidupan bangsa serta memajukan kesejahteraan masyarakat sesuai keadilan

<sup>10</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, *Sistem E-Commerce dan Perlindungan Konsumen* (Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, 2017).

<sup>11</sup> Tri Subiantoro, *Pemberdayaan Pelaku Usaha di Wilayah Surabaya* (Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dinas Perindustrian dan Perdagangan, 2023).

yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maka sangatlah tepat melakukan perubahan strategi oleh karena itu birokrasi pemerintahan haruslah senantiasa disempurnakan dan diperbaiki serta diperbarui demi terpenuhinya tuntutan masyarakat.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif, yakni upaya mencari penyelesaian masalah dengan meneliti dan mengkaji norma hukum positif dengan menggunakan konsep *Law in book*, yaitu dengan melakukan studi kepustakaan. Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), yakni menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang dibahas. Bahan hukum primer berkaitan adalah “Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun1945”, “Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia”, “Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, dan “Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”.

Selanjutnya bahan sekunder antara lain literatur tentang hukum perlindungan konsumen dan beberapa publikasi tentang hukum yang meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal hukum, internet serta sumber lainnya yang memiliki korelasi atau relevan dengan topik yang menjadi permasalahan pada penelitian ini. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan inventarisasi, klasifikasi, dan sistematisasi. Dalam menganalisis digunakan metode deduksi, dengan penafsiran sistematis dan penafsiran otentik. Penafsiran sistematis merupakan metode interpretasi hukum yang dilakukan dengan menelaah keterkaitan antara pasal-pasal dalam suatu undang-undang, maupun hubungan pasal tersebut dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan lainnya. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan konsisten terhadap makna norma hukum yang dimaksud, sehingga penafsiran yang dihasilkan tetap selaras dengan sistem hukum secara keseluruhan. Sedangkan, penafsiran otentik adalah penafsiran yang

pasti terhadap arti kata yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan itu sendiri.

## Pembahasan

### Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia

Perlindungan mengandung makna suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi pihak – pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara – cara tertentu.<sup>12</sup> Oleh karenanya dalam memberikan perlindungan haruslah menggunakan pranata dan sarana hukum. Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara – cara tertentu, yaitu<sup>13</sup>:

- a. “Membuat peraturan yang bertujuan untuk memberikan hak dan kewajiban, menjamin hak – hak para subyek hukum
- b. Menegakkan peraturan, melalui hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran hak – hak konsumen dengan perjanjian dan pengawasan, hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran hak – hak konsumen dengan menggunakan sanksi pidana dan hukuman, hukum perdata berfungsi untuk memulihkan hak (*curative, recovery, remedy*) dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.
- c. Implementasi dari peraturan tersebut apakah sudah terlaksana sesuai dengan tujuan dari pembuat peraturan tersebut, yaitu memberikan perlindungan terhadap hak dan kewajiban para subyek hukum.”

Dengan demikian perlindungan hukum merupakan unsur terpenting bagi masyarakat khususnya terkait pada penelitian ini yang dimaksud dengan rakyat adalah konsumen yang merupakan salah satu prinsip dari negara hukum dan prinsip tujuan hukum yang dikaitkan dengan prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia. Upaya menggunakan hukum sebagai sarana mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan negara, konsumen, dan pelaku usaha, maka Philipus Hajon mengatakan

---

<sup>12</sup> Wahyu Sasongko, “Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen,” preprint, Universitas Lampung, 2007.

<sup>13</sup> Sasongko.

bahwa tindakan pemerintah dalam hubungannya dengan perlindungan hukum bagi rakyat terdiri dari<sup>14</sup>:

1. “Perlindungan hukum preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan pada untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya sengketa dan sangat besar artinya tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak. Dan dengan adanya perlindungan hukum yang preventif ini mendorong pemerintah untuk berhati – hati dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan asas *freies ermessen* dan rakyat dapat mengajukan keberatan atau dimintai pendapatnya mengenai rencana keputusan tersebut.
2. Perlindungan hukum represif, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.”

Satjipto Raharjo, menyatakan bahwa “perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap HAM yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan pada masyarakat agar dapat menikmati semua hak – hak yang diberikan oleh hukum.”<sup>15</sup> Hal ini dikarenakan hukumlah sebagai salah satu sistem nilai yang dapat dengan nyata dipaksakan untuk dipatuhi. Adapun pengertian dari perlindungan konsumen menurut Pasal 1 angka 1 UUPK menyatakan bahwa “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Untuk dapat memberikan perlindungan pada konsumen, maka hak – hak konsumen haruslah di penuhi baik oleh negara ataupun pelaku usaha. Namun haruslah diingat apabila menuntut hak, maka di dalamnya terkandung adanya kewajiban dar i pihak lain. Hal ini dilakukan untuk memberikan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Berbicara tentang hak konsumen seperti yang diketahui pada Pasal 4 UUPK menyebutkan:

- a. “Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan

---

<sup>14</sup> Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Study Tentang Prinsip-Prinsipnya* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987).

<sup>15</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

- kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak untuk informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
  - d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
  - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
  - f. Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan konsumen.
  - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
  - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestnya.
  - i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.”

Selanjutnya pada Pasal 6 UUPK menyebutkan hak pelaku usaha adalah :

- a. “Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c. Hak untuk pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.”

Pada uraian sebelumnya telah berbicara tentang hak, maka di dalamnya ada suatu kewajiban. Demikian pula yang terdapat pada UUPK. Adapun kewajiban dari pihak konsumen, seperti tercantum dalam Pasal 5 UUPK yaitu:

- a. “Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Berkaitan dengan kewajiban yang diberikan pada pihak konsumen, maka pihak pelaku usaha pun wajib memberikan sikap bertanggung jawabnya berupa kewajiban yang tercantum dalam Pasal 7 UUPK, yaitu :

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

Aturan tersebut jelas hanya memuat transaksi secara tradisional/konvensional yang di dalamnya tidak mengatur tentang transaksi yang dilakukan secara elektronik dalam melaksanakan kegiatan perekonomian. Oleh karenanya, UUPK merujuk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut dengan UU ITE) dalam melakukan transaksi secara elektronik. Namun harus diingat pula akan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Hal ini untuk memberikan penghormatan atas hak dan kebebasan serta memberikan perlindungan pada setiap orang untuk memperoleh keadilan dan kepastian hukum dalam melakukan kegiatan perekonomian baik secara tradisional ataupun secara transaksi elektronik.

Ini berarti bahwa hak asasi manusia harus selalu menjadi titik tolak serta tujuan dalam penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat. Keberadaan UU HAM merupakan landasan yuridis yang memperkuat perlindungan terhadap seseorang. Hal ini sesuai pernyataan pada Pasal 9 UU HAM yang menyatakan bahwa : (Ayat 1) Setiap orang berhak untuk hidup, mempertahankan hidup dan meningkatkan taraf kehidupannya, (Ayat 2) setiap orang berhak hidup tenteram, aman, damai, bahagia, sejahtera, lahir dan batin, (Ayat 3) setiap orang berhak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat. Seirama dengan pernyataan tersebut di atas, maka kewajiban menghormati hak asasi manusia tercermin pada Pasal 30 UU HAM yang pada intinya setiap orang berhak untuk merasakan rasa aman dan tenteram serta mendapatkan perlindungan terhadap ancaman ketakutan untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Demikian pula terhadap hak atas kesejahteraan setiap individu termasuk di dalamnya adalah hak untuk mendapatkan makanan, pakaian dan perumahan, informasi yang jelas terhadap jaminan fasilitas dan sarana demi kelancaran, keamanan, kesehatan dan keselamatan setiap individu.

Sementara yang dimaksudkan dengan transaksi elektronik adalah “perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya “sebagaimana tercantum pada Pasal 1 angka 2 UU ITE. Selanjutnya dijelaskan pula pada angka 6 yang menyebutkan “penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha dan/atau masyarakat “yang artinya adalah yang menggunakan atau memanfaatkan adanya sistem elektronik, sedangkan pada angka 6a menyebutkan “penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, badan usaha dan masyarakat yang menyediakan, mengelola dan/atau mengoperasikan sistem elektronik, baik secara sendiri – sendiri maupun bersama – sama kepada pengguna sistem elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain “yang artinya mereka yang tidak hanya memanfaatkan dan menggunakan tetapi yang menyediakan, mengelola dan mengoperasikan dengan menggunakan sistem elektronik.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Saifudin, “Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dalam Perdagangan Transaksi Elektronik Berbasis Online.”

Merespon dari pernyataan Pasal-Pasal di atas, maka informasi apa saja yang dapat di transaksikan melalui sistem elektronik tersebut, pada Pasal 1 angka 1 UU ITE menyebutkan informasi elektronik adalah “satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, teleks, *telecopy* atau sejenisnya, huruf , tanda, angka, Kode Akses, simbol atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.” Secara umum, keberadaan UU ITE memberikan manfaat signifikan dalam menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang melakukan transaksi elektronik.<sup>17</sup> Namun demikian, tantangan muncul ketika ketentuan tersebut dihadapkan pada realitas konsumen lanjut usia, yang sering kali memiliki keterbatasan dalam literasi digital maupun kemampuan mengoperasikan teknologi. Adapun manfaat dari perlindungan adalah:

1. Menjamin kepastian hukum untuk masyarakat yang melakukan transaksi elektronik.
2. Mendorong adanya pertumbuhan ekonomi di Indonesia.
3. Salah satu upaya mencegah adanya kejahatan yang dilakukan melalui internet.
4. Melindungi masyarakat dan pengguna internet lainnya dari berbagai tindak kejahatan online.<sup>18</sup>

Didasarkan pernyataan tersebut memiliki arti bahwa dalam melakukan kegiatan transaksi elektronik dapat dilakukan di dalam negeri ataupun di luar wilayah negara yang bersangkutan dengan mengalihkan barang dan/atau jasa untuk saling mendapatkan keuntungan beserta semua fasilitas berdasarkan perjanjian yang telah di sepakati bersama. Hal ini sesuai dengan pernyataan Tri Subiantoro, terkait tugas dari UPT Perlindungan Konsumen Surabaya adalah :

1. “Melakukan pengawasan barang beredar, jasa dan tertib niaga.
2. Pelaksanaan pemberdayaan konsumen dan pelaku usaha.

---

<sup>17</sup> Ahmad, Pransisto, dan Syahril, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce.”

<sup>18</sup> Fakultas Hukum Universitas Jember, *Pemberdayaan Masyarakat Perlindungan Hukum Terkait Informasi dan Transaksi Elektronik* (Pemerintah Kabupaten Jember, 2022).

### 3. Pelaksanaan ketatausahaan dan pelayanan masyarakat.”<sup>19</sup>

Tugas tersebut di atas dilaksanakan untuk memberi perlindungan pada konsumen, toko retail modern, pedagang besar dan kecil, distributor, Gudang. Regulasi ini tentu saja merupakan alat kontrol yang penting untuk menentukan langkah yang akan diambil para pihak baik yang di dalam negeri atau ataupun di luar wilayah negara yang bersangkutan. Terkait dengan kegiatan melalui transaksi elektronik maka dasar hukum memberikan perlindungan pada konsumen tidak terlepas dari Pasal 65 Undang – Undang No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan<sup>20</sup>, dalam Pasal ini mengatur kewajiban pelaku usaha dalam melakukan transaksi elektronik guna memberikan perlindungan pada konsumen. Pasal 13 Permendag No. 36 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Pengawasan Kegiatan Perdagangan, menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan perdagangan, meliputi pengawasan berkala dan pengawasan khusus. Selanjutnya pada Pasal 15 menyebutkan bahwa pelaksanaan pengawasan kegiatan perdagangan dapat dilakukan berdasarkan pada pengaduan masyarakat, informasi melalui media cetak, media elektronik, media lainnya atau informasi lainnya mengenai isu kegiatan perdagangan. Adapun pada Pasal 2 Ayat 1 (a) Permendag No. 69 Tahun 2018 Tentang Pengawasan Barang Beredar dan/atau Jasa, menyebutkan bahwa untuk barang yang beredar haruslah memenuhi beberapa parameter diantarnya adalah standar, label dalam Bahasa Indonesia, petunjuk penggunaan, jaminan layanan purna jual, cara menjual, pengiklanan, klausul baku. Pada prinsipnya pelaksanaan pengawasan barang dan/jasa yang beredar dengan parameter yang telah disebutkan di atas, membuktikan bahwa pemerintah telah berupaya dengan bertujuan untuk memberikan perlindungan pada konsumen.<sup>21</sup>

Konsumen dapat merasakan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan barang dan atau jasa pada saat melakukan transaksi. Pasal 1 Ayat (2) Permendag No. 25 Tahun 2021 Tentang Penetapan Barang yang Wajib Menggunakan Label Berbahasa

---

<sup>19</sup> Subiantoro, *Pemberdayaan Pelaku Usaha di Wilayah Surabaya*.

<sup>20</sup> Undang – Undang No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

<sup>21</sup> Permendag No. 36 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Pengawasan Kegiatan Perdagangan

Indonesia<sup>22</sup>, menyebutkan bahwa “ketentuan mengenai barang yang wajib menggunakan atau melengkapi label berbahasa Indonesia sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.” Pasal 20, Pasal 30 dan Pasal 48 huruf F dan G PP No. 29 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perdagangan, dalam Pasal 20 tersebut jelas menyebutkan kewajiban pelaku usaha untuk mencantumkan label dengan Bahasa Indonesia sesuai peraturan perundang – undangan, hal ini tentu saja untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi terkait dengan penjelasan yang telah tercantum dalam label, maka konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan tepat. Demikian pula pada Pasal 30 yang menjelaskan bahwa baik pelaku usaha dan atau konsumen diberikan pembinaan oleh Menteri di bidang Perdagangan dengan mendeklasikan pada direktur jendral yang membidangi perlindungan konsumen, terkait tentang pelayanan dan penyebaran informasi, edukasi dan atau konsultasi.

Perlindungan juga diberikan terhadap konsumen yang tercantum pada Pasal 48 huruf F dan G yaitu memberikan tenggang waktu pada konsumen untuk mengembalikan barang apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan serta memberikan kompensasi atas kerugian yang diakibatkan karena penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan. Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 Tentang Badan Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut BPKN), adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen serta memiliki fungsi untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya memberi kemudahan bagi konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa berdasarkan kebutuhan, sedangkan untuk pelaku usaha diberi kesempatan untuk memproduksi berbagai macam barang dan/atau jasa yang ditawarkan baik dalam negeri ataupun luar negeri.<sup>23</sup> Perpres No. 59 Tahun 2020 Tentang Perubahan Perpres No. 71 Tahun 2015 Tentang Penetapan dan Penyimpanan Barang Kebutuhan Pokok dan

---

<sup>22</sup> Permendag No. 25 Tahun 2021 Tentang Penetapan Barang yang Wajib Menggunakan Label Berbahasa Indonesia

<sup>23</sup> Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2021 Tentang Badan Perlindungan Konsumen

Barang Penting.<sup>24</sup> Pada Perpres hanya ada beberapa Pasal yang mengalami perubahan. Pada Pasal 1 angka 4 dijelaskan tentang konsumen (masih sama dengan bunyi Pasal 1 UU Perlindungan Konsumen), sedangkan pada angka 6 dijelaskan tentang pelaku usaha yang agak berbeda dengan bunyi Pasal 1 UU Perlindungan Konsumen.

Adapun perbedaannya menurut penulis yaitu pada kata bidang perdagangan dan bidang ekonomi. Bidang perdagangan yaitu sebelum barang jatuh ke tangan konsumen maka harus terjadi kesepakatan, dana nominal, penjual dan pembeli, keuntungan dari barang yang dijual dan terjadinya proses produksi dan barang dapat dibeli dan dijual antar negara di seluruh dunia. Selanjutnya terkait dengan bidang ekonomi kegiatan ekonomi terbagi atas 3 tiga jenis yaitu produksi (kegiatan ekonomi yang melibatkan penggunaan sumber daya yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha untuk menghasilkan barang dan atau jasa), distribusi (kegiatan ekonomi yang melibatkan pengemasan, pengiriman atau penyaluran barang dan jasa dari produsen ke konsumen), dan konsumsi (kegiatan ekonomi yang melibatkan penggunaan barang dan jasa yang dihasilkan oleh produsen dan penggunaan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia yaitu konsumen).

Pada Perpres tersebut jelas mengatur tentang penetapan dan penyimpanan barang kebutuhan produk dan barang penting, maka diatur pula tentang produsen yaitu perorangan atau badan hukum yang membudidayakan dan memproduksi barang kebutuhan pokok dan atau barang penting. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan negara secara keseluruhan. Terkait dengan bidang perdagangan, maka Peraturan Menteri Perdagangan/Permendag No. 31 Tahun 2023 merupakan revisi Permendag No. 50/2020 tentang perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam perdagangan melalui Sistem Elektronik ada 6 model bisnis melalui sistem elektronik atau PPMSE dalam negeri yaitu ritel daring, loka pasar, iklan baris, platform banding harga, *daily deals*, dan sosial

---

<sup>24</sup> Perpres No. 59 Tahun 2020 Tentang Perubahan Perpres No. 71 Tahun 2015 Tentang Penetapan dan Penyimpanan Barang Kebutuhan Pokok dan Barang Penting

*commerce*. Demikian juga Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah No. 59 Tahun 2021 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disebut LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.

Berdasarkan analisis terhadap berbagai ketentuan hukum yang berlaku dan dianggap sebagai payung hukum bagi perlindungan konsumen, dapat disimpulkan bahwa implementasinya masih belum sepenuhnya mampu menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen secara optimal. Meskipun secara normatif regulasi tersebut telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen, dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara norma yang diatur dan realitas pelaksanaannya, sehingga efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen belum tercapai secara menyeluruh. Di Indonesia lebih banyak dikaitkan dengan tuntutan dalam sistem perekonomian. Hal tersebut tampak dengan adanya beberapa peraturan baru terkait dengan sistem ekonomi/perdagangan.

Keterkaitan UUPK haruslah merupakan sarana yang dapat melengkapi adanya perlindungan hak asasi manusia, sebagai penjamin adanya perlindungan hak asasi manusia. Terlebih dengan adanya kegiatan ekonomi/perdagangan melalui e- elektronik yang semakin berkembang dengan berbagai risiko yang terjadi pada pihak konsumen, maka perlu pihak Pemerintah melakukan pengawasan secara periodik/berkala pada semua produk yang akan dikonsumsi/dipakai/digunakan oleh pihak konsumen. Jelas tindakan ini memberikan perlindungan pada konsumen terkait dengan hak asasi manusianya. Apalagi dengan banyaknya kasus yang menimpa konsumen terkait dengan kerugian yang dialami akibat informasi yang tidak benar, jelas dan jujur tentang barang dan atau jasa yang disampaikan hanya dari satu pihak/pelaku usaha. Seperti terjadi pada kasus ibu Kristin yang membeli membeli celana Panjang untuk anaknya melalui online, tanpa penjelasan label berbahasa Indonesia juga penjelasan lainnya, ternyata setelah diterima dan ternyata model tidak sesuai pesanan/tidak sesuai gambar, untung pesanan cukup dipakai anaknya. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (2) Permendag No. 25 tahun 2021 pada lampiran huruf D tentang Barang Tekstil dan Produk Tekstil jelas merupakan suatu pelanggaran/telah melanggar aturan yang ada. Di sini pihak konsumen tidak melakukan gugatan terhadap pelaku usaha dan menganggapnya sebagai pengalaman buruk

atau karena pihak konsumen tidak mengerti bagaimana cara untuk menggugat pihak pelaku usaha.

Walaupun dalam UUPK telah mencantumkan Pasal – Pasal terkait penyelesaian sengketa apabila konsumen dirugikan. Apabila pelanggaran ini terkait dengan produk pangan/makanan, maka tindakan apa yang dapat dilakukan pemerintah agar pihak konsumen mendapatkan haknya yaitu perlindungan. Namun kenyataan yang ada dan didasarkan pada kasus tersebut di atas, pihak konsumen tidak serta merta melakukan gugatan pada pihak pelaku usaha. Pernyataan ini jelas telah menunjukkan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan, merupakan bagian dari hak asasi manusia yang tidak terpisahkan. Hal inilah yang merupakan salah satu tugas dari Pemerintah untuk memberikan perlindungan, memberi kenyamanan dan ketenangan pada konsumen dengan mendapatkan perlindungan hak asasi nya sesuai aturan perundang undangan yang selama ini hak asasi mereka hanya dikaitkan dengan bidang politik, budaya, status kewarganegaraan, berkumpul dan berserikat dan seterusnya.

Terkait dengan kasus tersebut di atas, Philipus M Hadjon yang mengatakan bahwa : “Negara hukum hakikatnya bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi rakyat, terhadap tindak pemerintahan yang dilandasi oleh dua prinsip, prinsip hak asasi manusia dan prinsip negara hukum ”<sup>25</sup> Jelas bahwa pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia mendapatkan tempat yang utama dan merupakan tujuan dari negara hukum. Pernyataan tersebut di atas selaras dengan bunyi Pasal 1 angka 1 UU HAM yang menegaskan bahwa, hak asasi manusia adalah “seperangkat hak yang melekat pada hakikat keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib di hormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. “Dengan demikian perlindungan pada harkat dan martabat manusia yang merupakan prinsip dan tujuan dari negara hukum, tidak terlepas dari ketentuan Pasal 3 Ayat (3) UU HAM yang menyatakan bahwa “Setiap orang berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia, tanpa diskriminasi.”

Oleh karena itu, sudah sepatutnya pemerintah sebagai

---

<sup>25</sup> Philipus M Hadjon, Loc.cit

penyelenggara negara mengambil tindakan yang tegas dan terukur melalui langkah-langkah konkret untuk mewujudkan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam aktivitas ekonomi dan transaksi perdagangan.<sup>26</sup> Upaya tersebut perlu diarahkan pada penguatan regulasi, penegakan hukum yang konsisten, serta peningkatan literasi hukum dan ekonomi masyarakat agar konsumen dapat memperoleh dan menikmati hak-haknya secara adil serta terlindungi dari praktik usaha yang merugikan. Namun dalam kenyataannya, konsumen tidak mendapatkan haknya yaitu perlindungan hukum atas hak-haknya baik secara preventif dan atau secara represif. Dalam Pasal 8 Ayat (1) huruf I, Pasal 62 Ayat (1) UU Perlindungan Konsumen dan telah mencantumkan hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum. Sehubungan dalam kasus ibu Kristin dan ibu-ibu lain yang kurang mengerti pada saat transaksi secara online dan tidak mengetahui adanya aturan yang telah mengaturnya, yang seharusnya mereka mendapatkan perlindungan hukum, maka jelaslah bahwa konsumen belum mendapatkan perlindungan hukum sebagai hak asasnya sesuai dengan peraturan yang ada dan telah berlaku. Apabila transaksi tersebut dilakukan secara *market place*/secara langsung dan diantara pembeli dan penjual bertatap muka, sehingga mereka dapat langsung berinteraksi bila terjadi ketidaksesuaian. Ketidaksesuaian itu dapat langsung diatasi, namun bila transaksi dilakukan secara *market space*, apakah konsumen sudah terjamin perlindungan akan hak haknya. Hal ini bisa saja terjadi pada mereka yang mengerti tentang transaksi elektronik/kegiatan ekonomi tetapi juga mereka yang tidak mengerti transaksi elektronik.<sup>27</sup>

Upaya untuk memberi perlindungan pada konsumen secara pribadi merupakan penjabaran dari prinsip-prinsip hak asasi manusia yang diakui secara universal. Didasarkan pada perubahan UUD 1945 dalam materi ketentuan hak asasi manusia yang dikaitkan dengan ketentuan undang-undang hak asasi manusia, pada kelompok hak hak

<sup>26</sup> Birkah Latif dkk., "Human Rights Protection in Trade: A Challenge," *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 5, no. 2 (2018): 368–86, <https://doi.org/10.22304/pjih.v5n2.a9>.

<sup>27</sup> Fenny Bintarawati dan Daud Rismana, "Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital," *Risalah Hukum* 20, no. 2 (2024).

politik, ekonomi, sosial dan budaya yang meliputi, antara lain setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi. Ketentuan inilah yang merupakan salah satu pilar dalam memastikan pengakuan dan penghormatan terhadap martabat dan harkat manusia. Hal ini sesuai dengan ketentuan undang-undang hak asasi kelompok yang mengatur mengenai tanggung jawab negara dan kewajiban hak asasi manusia yang meliputi, antara lain negara bertanggung jawab atas perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia. Pernyataan tersebut tercantum dalam Pasal 72 UU HAM pada frasa menyatakan tentang kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam mengimplantasikan perlindungan hak - hak asasi manusia, pada kasus ini adalah pihak konsumen. Kewajiban dan tanggung jawab pemerintah baik pada bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan keamanan negara serta bidang lainnya.<sup>28</sup>

Undang-undang merupakan dasar hukum tertinggi yang menjadi instrumen utama dalam menegakkan sanksi terhadap pelanggaran perlindungan konsumen. Keberadaannya berfungsi tidak hanya sebagai pedoman normatif dalam menjaga hak-hak konsumen, tetapi juga sebagai sarana untuk mewujudkan keadilan hukum yang memberikan kepastian, perlindungan, dan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Tantangan muncul dengan berbagai macam kasus, adanya ketidak patuhan terhadap peraturan dapat juga menimbulkan keragu-raguan dari pihak penyelenggara/pelaku usaha dalam menyelesaikan permasalahan. Oleh karenanya, pihak otoritas regulasi secara aktif melalui penerapan aturan yang ketat dan pengawasan yang ketat terhadap pelaku usaha untuk memberikan perlindungan pada konsumen serta kepercayaan publik melalui beberapa langkah yang dapat digunakan oleh pihak konsumen. Dengan demikian otoritas regulasi tidak hanya mencakup penerapan aturan, pengawasan, tetapi juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat sadar bahwa ada tindakan penyelenggara/pelaku usaha yang mengakibatkan konsumen

---

<sup>28</sup> Khofidhotur Rovida dan Sasmini Sasmini, “Digital Human Rights Protection: Legal Transplantation Strategies To Realize Sustainable Development In Indonesia’s Digitalization Era,” *Domus Legalis Cogitatio* 1, no. 2 (Oktober 2024): 107–25, <https://doi.org/10.24002/dlc.v1i2.9926>.

dirugikan.<sup>29</sup>

Pihak otoritas regulasi memiliki peran yang sangat penting untuk mengatur dan mengontrol perilaku dan tindakan masyarakat (pelaku usaha dan konsumen/pengguna) untuk memperoleh hak-haknya. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang tertulis pada Pasal 30 dan 32 UU HAM terkait hak atas rasa aman, demikian juga pada Pasal 29 dan 30 UUPK terkait pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen. Banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh pihak konsumen dalam melakukan transaksi elektronik, tidak jarang memberikan kerugian bagi konsumen sebagai pihak korban. Apakah pihak korban sudah mendapatkan perlindungan sesuai hak-haknya?

### **Hambatan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Transaksi Elektronik**

Dalam konteks perlindungan konsumen, khususnya pada transaksi elektronik atau *marketplace*, hambatan yang dihadapi konsumen tidak hanya bersifat teknis tetapi juga berkaitan dengan aspek kesadaran hukum dan hak asasi manusia. Dari perspektif hak asasi manusia, permasalahan utama terletak pada rendahnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya sendiri sebagai subjek hukum yang berhak atas perlindungan, keamanan, dan keadilan dalam bertransaksi. Dalam hal ini, pemerintah memiliki tanggung jawab strategis untuk berperan secara aktif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perlindungan konsumen sebagai bagian integral dari pemenuhan hak asasi manusia.

Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui program sosialisasi dan edukasi publik yang dilakukan secara berkelanjutan oleh instansi terkait, khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan serta BPOM. Kegiatan ini bertujuan agar konsumen memiliki pemahaman yang memadai tentang hak-hak mereka, mekanisme pengaduan, serta cara mendapatkan perlindungan hukum ketika terjadi pelanggaran. Tantangan ini tentunya terkait dengan lemahnya kedudukan konsumen, adanya kemajuan teknologi dan globalisasi perdagangan

---

<sup>29</sup> Erna Priliasari, "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia," *Recht Vindings: Jurnal Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 2 (2023).

bebas (antar negara). Terutama bila konsumen melakukan transaksi elektronik, maka keamanan barang yang dibeli belum tentu terjamin 100 %, barang yang dipesan sering tidak sama. Hal ini tidak terlepas akan muncul penipuan karena barang tidak dapat dilihat dengan langsung dan jelas, terutama pada konsumen yang belum memahami benar terkait transaksi elektronik, timbulnya permasalahan *bandwidth/jaringan komputer* serta bila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (di dalam/di luar negeri).<sup>30</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen sesuai aturan yang ada khususnya di Indonesia dapat dilakukan melalui prinsip musyawarah mufakat. Pola penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari litigasi, non litigasi dan perdamaian. Penyelesaian sengketa konsumen litigasi dilakukan melalui badan peradilan umum sesuai Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2), Pasal 46 Ayat (2) , Pasal 56 Ayat (2) , Pasal 58 UUPK, sedangkan terkait kewenangan eksekusinya dilaksanakan sesuai Pasal 57 UUPK. Selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen non litigasi dilakukan melalui BPSK/sebagai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan batasan nilai kurang dari 200 jt dan perorangan, sesuai Pasal 45 Ayat (2) dan Ayat (3) , Pasal 47, Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 dan Pasal 60 UUPK. Jadi pada intinya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu dapat diajukan oleh konsumen atau ahli warisnya, dapat dilakukan tanpa pengacara, dapat melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase, putusan final dan mengikat dan dapat diajukan keberatan ke pengadilan negeri.

Adapun mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang dilaksanakan di BPSK ada tiga jenis/macam yaitu: Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dan arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa berjenjang dan dilaksanakan tanpa pengacara sesuai Pasal 4 UUPK. Pelaku usaha dapat diwakili oleh bagian hukum perusahaan yang dibuktikan melalui surat keputusan direktur perusahaan tentang status kepegawaiannya yang bersangkutan. Dengan demikian apabila melalui mediasi dapat disimpulkan majelis BPSK memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, memanggil saksi ahli bila diperlukan, secara aktif

---

<sup>30</sup> Alifia Fisilmi Kaffah dan Siti Malikhatun Badriyah, "Aspek Hukum Dalam Perlindungan Bisnis Era Digital Di Indonesia," *Lex Renaissance* 9, no. 1 (Oktober 2024): 203–28, <https://doi.org/10.20885/JLR.vol9.iss1.art10>.

mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa serta secara aktif memberikan saran/anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen. Apabila penyelesaian sengketa konsumen dilakukan secara konsiliasi dapat disimpulkan setelah BPSK memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa demikian juga memanggil saksi ahli bila diperlukan, menjawab dan memberikan penjelasan atas pertanyaan yang diajukan oleh konsumen dan pelaku usaha terkait peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, apabila tercapai kesepakatan maka akan dituangkan dalam putusan BPSK dan tidak memuat sanksi administratif. Selanjutnya penyelesaian sengketa konsumen dapat juga melalui tata cara arbitrase.<sup>31</sup>

Didasarkan pada pernyataan tersebut di atas, jelas menegaskan bahwa dalam penyelenggaraan suatu negara kesejahteraan, hak asasi manusia menjadi awal dan tujuan akhir yang terangkai dalam suatu sistem. Indonesia sebagai negara hukum maka perlindungan hukum merupakan unsur yang penting bagi rakyat terhadap tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia ini harus dilindungi, dihormati dan ditegakkan demi peningkatan martabat kemanusiaan, kesejahteraan, kebahagiaan dan kecerdasan serta keadilan. Hal ini sesuai dengan bunyi ketentuan Pasal 3 Ayat (3) UU HAM yang menyatakan “setiap orang berhak atas perlindungan hak asasi manusia dan kebebasan dasar manusia tanpa diskriminasi.” Demikian juga tertulis pada ketentuan Pasal 5 Ayat (2) UU HAM yang menyatakan “setiap orang berhak mendapatkan bantuan dan perlindungan yang adil dari pengadilan yang obyektif dan tidak berpihak.”

Dengan demikian jelas bahwa negara hukum bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi rakyat yang dilandasi oleh dua prinsip yaitu prinsip negara hukum dan prinsip hak asasi manusia. Namun tetap harus disadari bahwa di samping ada hak dasar maka juga ada kewajiban dasar. Pasal 69 UU HAM Ayat (2) menyatakan bahwa “setiap hak asasi manusia seseorang menimbulkan kewajiban dasar

---

<sup>31</sup> G. Alpa dan V. Zeno-Zencovich, “International Commercial Arbitration,” *Journal of International Arbitration* 24, no. 3 (2007): 345–68.

dan tanggung jawab untuk menghormati hak asasi orang lain secara timbal balik serta menjadi tugas pemerintah untuk menghormati, melindungi, menegakkan dan memajukannya.” Oleh karena itu Pemerintah haruslah melibatkan semua instansi terkait dan institusi – institusi masyarakat untuk lebih giat mensosialisasikan aturan perlindungan hukum dan hak – hak asasi yang dimiliki seseorang terutama pada saat terjadi sengketa konsumen. Adapun instansi terkait dan instansi – instansi masyarakat adalah badan Peradilan Umum, pihak Kepolisian, Badan POM, Laboratorium, saksi ahli dari Departemen Keuangan, BI, Perusahaan Asuransi (yang menyangkut kasus – kasus dalam bidang jasa). Hal ini sesuai dengan ketentuan dari Pasal 72 UU HAM yang menyatakan bahwa “kewajiban dan tanggung jawab Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71, meliputi langkah implementasi yang efektif dalam bidang hukum, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan keamanan negara dan bidang lainnya.”

Perlindungan hukum yang diberikan pada konsumen merupakan proses yang dinamis dan tidak bisa dihindari. Oleh karenanya tanggung jawab ada pada Pemerintah dalam mensosialisasikan. Pada ketentuan perlindungan konsumen dalam menyelesaikan sengketa, maka konsumen dalam hal ini dapat melakukan gugatan baik secara perdata/biasa, *class action* (gugatan perwakilan terkait dengan gugatan yang dilakukan oleh beberapa orang yang menderita kerugian yang sama dan mengajukan gugatan yang sama melalui pengadilan atas kerugian yang dideritanya. Di sini konsumen yang dirugikan adalah dirinya sendiri dan orang lain atau kelompok orang yang mengalami kerugian sama), *legal standing* (gugatan yang dilakukan oleh konsumen dalam *class action* namun bukan pihak yang mengalami kerugian atau penderitaan secara langsung), *citizen lausnit* (suatu mekanisme bagi warga negara untuk menggugat penyelenggara negara atas kelalaian dalam memenuhi hak-hak warga negara, oleh karena itu, setiap warga negara dapat mengambil inisiatif untuk mengajukan gugatan tanpa harus mengalami sendiri kerugian secara langsung) ataupun gugatan tata usaha negara/TUN (disini pihak konsumen sebagai penggugat dapat menggugat pejabat/pihak penyelenggara yang telah merugikan pihak konsumen) , terutama pada konsumen yang kurang atau tidak mengerti atau usia yang sudah di atas rata-rata dengan tata cara bertransaksi melalui elektronik.

Terkait dengan pernyataan tersebut di atas, yaitu adanya keterlibatan Pemerintah dalam kehidupan kemasyarakatan tidak terlepas dari konsepsi negara kesejahteraan yang mengedepankan kepentingan masyarakat dibanding kepentingan kelompok atau golongan. Negara hukum kesejahteraan tidak hanya memiliki kewenangan mengatur urusan warga negaranya melalui produk hukum yang dihasilkannya tetapi juga dapat mengambil langkah kebijakan dengan inisiatif tanpa dilandaskan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan asas-asas umum pemerintah yang baik. Dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan, Indonesia menerapkan prinsip negara hukum kesejahteraan tersebut didasarkan pada kebijakan politik dari pemerintah yang berkuasa, namun dalam implementasinya haruslah mengaju pada teori *good governance* dalam penerapan dan aplikasinya. Terkait dengan uraian tersebut di atas, Philipus M Hadjon mengemukakan bahwa<sup>32</sup>:

*"Negara hukum hakekatnya bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi rakyat, bahwa perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindak pemerintahan dilandasi oleh dua prinsip yaitu prinsip hak asasi manusia dan prinsip negara hukum. Pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi mendapat tempat utama dan dapat dikatakan sebagai tujuan daripada negara hukum. Sebaliknya dalam negara totaliter tidak ada tempat bagi hak asasi manusia."*

Terkait dengan hak gugatan konsumen dalam hal ini adalah warga masyarakat untuk memperoleh perlindungan dari pemerintah melalui hukum positif sebagaimana tercermin pada Pasal 100 UU HAM yaitu : "Setiap orang, kelompok, organisasi politik, organisasi masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, atau lembaga kemasyarakatan lainnya, berhak berpartisipasi dalam perlindungan, penegakan dan pemajuan hak asasi manusia." Jadi pada dasarnya negara Indonesia sesuai dengan prinsip negara hukum memberikan hak pada masyarakat untuk memiliki kedudukan yang sama dalam hukum termasuk hak untuk digugat dan menggugat. Hak inilah yang merupakan pencerminan perlindungan hak asasi manusia. Dengan demikian tindakan ini merupakan realisasi bentuk perlindungan

---

<sup>32</sup> Nurul Qamar, *Hak Asasi Manusia Dalam Negara Hukum Demokrasi* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016).

hukum negara terhadap masyarakat yang menghendaki adanya pengakuan, pemenuhan dan jaminan perlindungan hukumnya dengan tujuan menjamin adanya kepastian hukum, hal ini juga merupakan bentuk perwujudan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan perlindungan, penegakan dan pemenuhan hak asasi manusia.<sup>33</sup>

Oleh karena itu konsumen yang dirugikan maupun setiap orang perorangan warga negara Indonesia dapat melakukan penuntutan atas kebijakan pemerintah terkait perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan untuk memperoleh keadilan. Pemerintah harus mengakui, memenuhi, dan menjamin terpenuhinya hak memperoleh keadilan. Sesuai pendapat John Rawls tentang keadilan menegaskan bahwa program penegakan keadilan yang berdimensi kerakyatan haruslah memperhatikan dua prinsip keadilan yaitu :

1. Memberi hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas seluas kebebasan yang sama bagi setiap orang.
2. Mampu mengatur kembali kesenjangan sosial ekonomi yang terjadi sehingga dapat memberi keuntungan yang bersifat timbal baik/*reciprocal benefits* bagi setiap orang baik mereka yang berasal dari kelompok beruntung maupun tidak beruntung.<sup>34</sup>

Permasalahan yang sering terjadi dalam memberikan perlindungan konsumen adalah konsumen tidak mengerti harus melaporkan kemana, apabila merasa dirugikan, data dari produk yang dibeli konsumen tidak lengkap serta bagaimana penyelesaiannya, informasi yang didapat pihak konsumen tidak lengkap yang mengakibatkan kesadaran konsumen masih sangat rendah, dan lemahnya pengawasan pemerintah terkait. Pembuktian terkait dalil – dalil gugatan dan penggugat ini sering menyebabkan kegagalan dikabulkannya gugatan dari pihak penggugat/konsumen. Hal ini disebabkan penggugat/konsumen tidak mampu untuk membuktikan dalil gugatannya yang mengakibatkan gugatan penggugat tidak dapat di kabulkan. Apalagi dalam kasus konsumen yang kurang mengerti

---

<sup>33</sup> Ridwan Arifin dan Lilis Eka Lestari, "Penegakan Dan Perlindungan Hak Asasi Manusia Di Indonesia Dalam Konteks Implementasi Sila Kemanusiaan Yang Adil Dan Beradab," *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* 5, no. 2 (Agustus 2019): 12, <https://doi.org/10.23887/jkh.v5i2.16497>.

<sup>34</sup> H Salim dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015).

akan hak – hak nya dalam melakukan transaksi elektronik, maka penyelesaiannya akan berlarut larut atau tidak jarang konsumen membiarkan berlalu begitu saja. Dengan demikian pihak penyelenggara /dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat dituntut.

## **Penutup**

Secara yuridis, keberadaan hukum positif yang berlaku saat ini memang belum sepenuhnya mampu berfungsi sebagai payung hukum yang komprehensif dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, khususnya dalam konteks kegiatan ekonomi berbasis transaksi elektronik. Meskipun UUPK menjadi landasan utama dalam menjamin hak konsumen, regulasi tersebut belum mengakomodasi secara eksplisit aktivitas ekonomi digital yang semakin berkembang. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan normatif, karena prinsip-prinsip yang termaktub dalam Pasal 32 UU HAM, yang menegaskan hak setiap orang untuk bekerja dan mendapatkan imbalan serta perlakuan yang adil dalam hubungan kerja maupun ekonomi, belum sepenuhnya terimplementasi dalam ranah transaksi elektronik.

Pengaturan mengenai transaksi digital di Indonesia pada dasarnya baru ditemukan dalam UU ITE serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Namun, kedua regulasi tersebut lebih menitikberatkan pada aspek teknis penyelenggaraan sistem elektronik daripada pada aspek perlindungan hak asasi manusia bagi konsumen. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan regulatif yang lebih integratif agar prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam perspektif HAM dapat terakomodasi secara komprehensif dalam sistem hukum nasional, termasuk melalui pencegahan dan penguatan kebijakan hukum berbasis hak asasi manusia. Dalam praktiknya, hambatan yang dihadapi konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum dalam transaksi elektronik mencakup faktor struktural dan substantif, antara lain minimnya informasi serta sosialisasi dari pemerintah mengenai hak-hak konsumen yang menyebabkan rendahnya literasi hukum digital masyarakat, lemahnya pengawasan terhadap praktik bisnis daring yang menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen, serta rumitnya mekanisme penyelesaian sengketa yang menghambat akses terhadap

keadilan bagi konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya langkah konkret berupa revisi dan harmonisasi regulasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan peraturan turunannya, disertai penguatan literasi digital, sistem pengawasan terpadu, serta pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, transparan, dan berorientasi pada keadilan substantif, sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi elektronik dapat terwujud secara efektif sesuai prinsip-prinsip dasar hak asasi manusia.

### **Daftar Pustaka**

- Agustina, Agustina, dan Sagita Purnomo. "Kajian Yuridis Peraturan Perundang-Undangan yang Baik dan Berkeadilan Bagi Masyarakat." *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam* 5, no. 2 (Juli 2023): 1196–206. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.2867>.
- Ahmad, Ahmad, Johamran Pransisto, dan Muh Akbar Fhad Syahril. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Jurnal Litigasi Amsir* 10, no. 3 (2023): 222–32.
- Alifia Fisilmi Kaffah dan Siti Malikhatun Badriyah. "Aspek Hukum Dalam Perlindungan Bisnis Era Digital Di Indonesia." *Lex Renaissance* 9, no. 1 (Oktober 2024): 203–28. <https://doi.org/10.20885/JLR.vol9.iss1.art10>.
- Alpa, G. dan V. Zeno-Zencovich. "International Commercial Arbitration." *Journal of International Arbitration* 24, no. 3 (2007): 345–68.
- Ambardi, Kuskridho, Derajad S Widhyharto, Sidiq Hari Madya, dan Gregorius Ragil Wibawanto. *Masyarakat Digital: Teknologi Kekuasaan dan Kekuasaan Teknologi*. UGM PRESS, 2025.
- Aprianto, Naerul Edwin Kiky. "Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis." *International Journal Administration, Business & Organization* 2, no. 1 (2021): 8–15.

- Arifin, Ridwan, dan Lulis Eka Lestari. "Penegakan Dan Perlindungan Hak Asasi Manusia Di Indonesia Dalam Konteks Implementasi Sila Kemanusiaan Yang Adil Dan Beradab." *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)* 5, no. 2 (Agustus 2019): 12. <https://doi.org/10.23887/jkh.v5i2.16497>.
- Barkahullah, A Halim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press, 2009.
- Bintarawati, Fenny, dan Daud Rismana. "Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital." *Risalah Hukum* 20, no. 2 (2024).
- Eleanora, Fransiska Novita, dan Aliya Sandra Dewi. "Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen." *JURNAL MERCATORIA* 15, no. 1 (Juni 2022): 19–27. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v15i1.6812>.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Study Tentang Prinsip-Prinsipnya*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Jember, Fakultas Hukum Universitas. *Pemberdayaan Masyarakat Perlindungan Hukum Terkait Informasi dan Transaksi Elektronik*. Pemerintah Kabupaten Jember, 2022.
- Latif, Birkah, SM. Noor, Juajir Sumardi, dan Irwansyah. "Human Rights Protection in Trade: A Challenge." *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)* 5, no. 2 (2018): 368–86. <https://doi.org/10.22304/pjih.v5n2.a9>.
- Lutfiyani, Anisa, Tri Anggoro, Rahmawan Santoso, dan Febri Wijaya. "Use of Information Technology on Students' Physical Activity." *Champions: Education Journal of Sport, Health, and Recreation* 2, no. 2 (2024): 45–54.
- Mazli, Abdurrahman. "Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Indonesia Di Era E-Commerce."

- Jurnal Lex Renaissance 6, no. 2 (April 2021). <https://doi.org/10.20885/JLR.vol6.iss2.art6>.
- Mu'ala, Abdulloh Afifil. "Tinjauan Hukum terhadap Mekanisme Gugatan Sederhana di Pengadilan Agama: Perspektif Asas Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan." *Taruna Law: Journal of Law and Syariah* 3, no. 02 (2025): 213–22.
- Priliasari, Erna. "Perlindungan Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia." *Recht Vindings: Jurnal Media Pembinaan Hukum Nasional* 12, no. 2 (2023).
- Qamar, Nurul. *Hak Asasi Manusia Dalam Negara Hukum Demokrasi*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- RI, Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Sistem E-Commerce dan Perlindungan Konsumen*. Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, 2017.
- Rongiyati, Sulasi. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik*. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, 2019.
- Rovida, Khofidhotur, dan Sasmini Sasmini. "Digital Human Rights Protection: Legal Transplantation Strategies To Realize Sustainable Development In Indonesia's Digitalization Era." *Domus Legalis Cogitatio* 1, no. 2 (Okttober 2024): 107–25. <https://doi.org/10.24002/dlc.v1i2.9926>.
- Saifudin, Bandaharo. "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen dalam Perdagangan Transaksi Elektronik Berbasis Online." *DOKTRINA: Journal of Law* 2, no. 2 (2019): 135–50.
- Salim, H, dan Erlis Septiana Nurbani. *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015.

- Sasongko, Wahyu. "Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen." Preprint, Universitas Lampung, 2007.
- Sidartha. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Subiantoro, Tri. *Pemberdayaan Pelaku Usaha di Wilayah Surabaya*. Pemerintah Provinsi Jawa Timur Dinas Perindustrian dan Perdagangan, 2023.
- Suharman, Eko Febri Lusiono, Novi Sentiya, dan Asbeni. "Kajian Kelayakan Rencana Usaha Simpan Pinjam BUMDesa Berdasarkan Aspek Keuangan dan Manajemen (Studi: Desa Sekura, Kecamatan Teluk Keramat)." *Jurnal Ahwatzikhoebillah: Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora* 10, no. 1 (Januari 2024): 41–52.  
<https://doi.org/10.37567/alwatzikhoebillah.v10i1.2172>.
- Wijaya, Gunawan, dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.