



Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online

Arsyanda Amira, Nur Laili Hasanah, Nurul Ilmi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

arsyandaamira@gmail.com, nurlailyhasana@gmail.com, nurulilmi@uinsu.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam kegiatan perdagangan. Transaksi jual beli yang sebelumnya banyak dilakukan secara langsung kini dapat dilakukan secara online melalui berbagai marketplace, media sosial, dan platform perdagangan elektronik. Kemudahan tersebut memberikan keuntungan bagi konsumen karena dapat memilih dan membeli barang tanpa harus datang langsung ke tempat penjual. Namun, transaksi jual beli online juga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang diberikan, barang rusak, keterlambatan pengiriman, hingga penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online pada dasarnya telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan mengenai transaksi elektronik. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa serta memperoleh ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Meskipun demikian, pelaksanaan perlindungan tersebut masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal pengawasan, pembuktian, identitas pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli Online, Transaksi Elektronik.

Abstract

The development of information technology has brought significant changes to commercial activities. Buying and selling transactions, which were previously conducted primarily in person, can now be carried out online through various marketplaces, social media platforms, and electronic commerce platforms. These conveniences provide benefits for consumers, as they can select and purchase goods without having to visit sellers' physical locations. However, online buying and selling transactions also give rise to various problems, such as receiving goods that do not match the information provided, damaged products, delivery delays, and fraud committed by irresponsible parties. These conditions highlight the importance of legal protection for consumers in electronic transactions. This study aims to examine the forms of legal protection available to consumers in online buying and selling transactions in Indonesia. The research employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. The findings indicate that consumer protection in online transactions is fundamentally regulated by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, as well as provisions governing electronic transactions. Consumers have the right to obtain accurate, clear, and honest information regarding goods or services and to receive compensation if the goods or services received do not comply with the agreement. Nevertheless, the implementation of these legal protections continues to face various challenges, particularly concerning regulatory supervision, evidence collection, identification of business actors, and dispute resolution.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Online Buying and Selling, Electronic Transactions

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan internet telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam kegiatan perdagangan (Danuri, 2019). Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan masyarakat melakukan transaksi jual beli tanpa harus bertemu secara langsung dengan penjual (Solihin et al., 2023). Perubahan tersebut mendorong berkembangnya perdagangan elektronik atau *online* yang semakin banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. (RS, 2020) Kemudahan akses internet dan

penggunaan telepon pintar turut mendukung perubahan pola transaksi masyarakat dari sistem konvensional menuju sistem elektronik.

Transaksi jual beli *online* memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari, memilih, dan membeli berbagai jenis barang atau jasa (Sudrajat & Ant, 2016; Mauludin, 2022). Konsumen dapat melakukan transaksi melalui *marketplace*, media sosial, situs web, dan berbagai platform perdagangan elektronik lainnya. Proses pembelian dapat dilakukan dengan memilih produk, membaca informasi yang tersedia, melakukan pembayaran, kemudian menunggu barang dikirimkan ke alamat tujuan. Kondisi tersebut membuat kegiatan perdagangan menjadi lebih praktis karena konsumen tidak perlu mengunjungi toko secara langsung.

Selain memberikan kemudahan kepada konsumen, perdagangan *online* juga membuka peluang bagi pelaku usaha untuk mengembangkan kegiatan bisnisnya (Rehatalanit, 2016). Pelaku usaha dapat menawarkan produk kepada konsumen dari berbagai wilayah tanpa harus memiliki toko fisik di setiap lokasi. Pemanfaatan platform digital juga memungkinkan pelaku usaha menampilkan informasi produk, menentukan harga, menyediakan pilihan pembayaran, serta mengatur pengiriman barang. Dengan demikian, transaksi jual beli *online* memberikan manfaat bagi kedua belah pihak apabila dilaksanakan berdasarkan kesepakatan dan tanggung jawab yang jelas.

Meskipun demikian, transaksi jual beli *online* memiliki karakteristik yang berbeda dengan transaksi konvensional. Dalam transaksi secara langsung, konsumen dapat melihat, memeriksa, dan menilai kondisi barang sebelum memutuskan untuk membeli. Sebaliknya, dalam transaksi *online*, konsumen umumnya hanya mengandalkan foto, video, deskripsi, spesifikasi, dan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha. Perbedaan tersebut menyebabkan konsumen tidak selalu dapat memastikan kesesuaian antara informasi yang ditampilkan dengan kondisi barang yang sebenarnya.

Keterbatasan dalam memeriksa barang secara langsung dapat menimbulkan berbagai risiko bagi konsumen (Yanti & Mahadewi, 2023; Putri & Yudiantara, 2026). Salah satu permasalahan yang sering menjadi perhatian adalah barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau spesifikasi yang ditawarkan. Selain itu, konsumen dapat menerima barang yang rusak, jumlah barang yang tidak sesuai dengan pesanan, atau produk yang diduga palsu (Febrianti, 2025). Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan transaksi digital tetap perlu diimbangi dengan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Risiko lainnya berkaitan dengan keterlambatan pengiriman dan barang yang tidak dikirimkan setelah konsumen melakukan pembayaran (Oktarina & Mala, 2024). Dalam keadaan tertentu, konsumen juga dapat mengalami kesulitan ketika mengajukan keluhan kepada penjual atau meminta pengembalian dana. Tidak semua permasalahan dapat diselesaikan dengan mudah, terutama apabila pelaku usaha tidak memberikan tanggapan atau tidak bersedia memenuhi kewajibannya. Situasi tersebut dapat menimbulkan kerugian finansial sekaligus mengurangi kepercayaan konsumen terhadap kegiatan perdagangan elektronik.

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* pada dasarnya merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak (Handriani, 2020). Konsumen berkewajiban membayar barang atau jasa sesuai dengan kesepakatan, sedangkan pelaku usaha berkewajiban menyediakan barang atau jasa sebagaimana yang telah dijanjikan. Pelaksanaan transaksi melalui internet tidak menghilangkan kewajiban para pihak untuk memenuhi kesepakatan yang telah dibuat. Oleh karena itu, transaksi jual beli *online* tidak hanya berkaitan dengan kepentingan ekonomi, tetapi juga memerlukan kepastian dan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting karena konsumen tidak selalu memiliki informasi dan kemampuan yang sama dengan pelaku usaha (Kusumadewi & Sharon, 2022; Nasution & Harris, 2025). Dalam transaksi *online*, konsumen sangat bergantung pada informasi yang disampaikan oleh penjual untuk menentukan keputusan pembelian. Apabila informasi tersebut tidak benar, tidak jelas, atau menyesatkan, konsumen berpotensi mengambil keputusan yang merugikan dirinya sendiri. Oleh sebab itu, pelaku usaha perlu menjalankan kegiatan perdagangan dengan itikad baik serta memberikan informasi yang sesuai dengan kondisi barang atau jasa yang ditawarkan.

Di Indonesia, perlindungan terhadap konsumen telah memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan tersebut mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan. Keberadaan undang-undang ini menjadi dasar bagi konsumen untuk

memperoleh perlindungan ketika mengalami kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan. Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan memperhatikan hak-hak konsumen.

Selain peraturan mengenai perlindungan konsumen, transaksi jual beli *online* juga berkaitan dengan ketentuan mengenai informasi dan transaksi elektronik. Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik menjadi bagian dari kerangka hukum yang mengatur kegiatan perdagangan digital (Barkatullah, 2019). Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa transaksi yang dilakukan melalui media elektronik tetap berada dalam jangkauan hukum. Dengan demikian, pelaksanaan transaksi *online* perlu memperhatikan ketentuan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelenggaraan perdagangan elektronik.

Berdasarkan kerangka hukum tersebut, konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Konsumen juga berhak memperoleh barang atau jasa sesuai dengan kesepakatan serta meminta kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi kerugian sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sementara itu, pelaku usaha berkewajiban memenuhi pesanan dan memberikan informasi yang tidak menyesatkan. Pemenuhan hak dan kewajiban tersebut diperlukan agar transaksi jual beli *online* dapat berlangsung secara adil dan memberikan kepastian bagi para pihak.

Namun, keberadaan peraturan perundang-undangan tidak secara otomatis menjamin bahwa seluruh konsumen dapat memperoleh perlindungan secara efektif. Dalam praktiknya, konsumen masih dapat menghadapi kendala ketika berusaha mempertahankan haknya. Kendala tersebut antara lain berkaitan dengan keterbatasan pengetahuan mengenai hak konsumen, kesulitan memperoleh identitas pelaku usaha, pembuktian transaksi dan kerugian, serta penentuan pihak yang bertanggung jawab ketika terjadi permasalahan. Kondisi ini memperlihatkan adanya tantangan dalam penerapan perlindungan hukum pada kegiatan perdagangan elektronik.

Permasalahan juga dapat muncul ketika penyelesaian kerugian melibatkan beberapa pihak, seperti konsumen, pelaku usaha, platform perdagangan elektronik, dan perusahaan jasa pengiriman. Sebagai contoh, apabila barang diterima dalam keadaan rusak, diperlukan penelusuran untuk mengetahui apakah kerusakan terjadi sebelum pengiriman, akibat proses pengemasan, atau selama proses pengiriman. Konsumen juga perlu menyimpan bukti pembayaran, percakapan dengan penjual, informasi produk, dan dokumentasi kondisi barang untuk mendukung pengajuan keluhan. Oleh karena itu, mekanisme pengaduan, pembuktian, dan penyelesaian sengketa menjadi bagian penting dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* perlu dipahami melalui dua aspek, yaitu pencegahan terjadinya kerugian dan penyelesaian ketika kerugian telah terjadi. Perlindungan preventif dapat dilakukan melalui pemberian informasi yang benar, pemenuhan kewajiban pelaku usaha, serta penyediaan mekanisme transaksi dan pengaduan yang memadai. Sementara itu, perlindungan represif berkaitan dengan upaya yang dapat ditempuh konsumen ketika haknya dilanggar, termasuk pengajuan pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui mekanisme yang tersedia sesuai dengan ketentuan hukum. Kedua aspek tersebut diperlukan untuk mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen secara lebih efektif.

Berdasarkan uraian tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia menjadi hal yang penting untuk dikaji. Meskipun berbagai peraturan telah mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala, seperti kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya, kesulitan dalam pembuktian, keterbatasan informasi mengenai identitas pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa ketika terjadi kerugian. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kajian mengenai bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen serta penerapannya dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia, termasuk hak konsumen dan upaya hukum yang dapat dilakukan apabila konsumen mengalami kerugian. Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai landasan hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan dan sumber hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen serta transaksi jual beli secara online.

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan peraturan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan yang berkaitan dengan perdagangan melalui sistem elektronik.

Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep perlindungan konsumen, hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi kerugian terhadap konsumen.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer terdiri atas peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian. Sedangkan bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan berbagai literatur hukum yang relevan. Bahan hukum tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan dalam bentuk uraian yang sistematis.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Transaksi Jual Beli Online dan Hubungan Hukum antara Konsumen dengan Pelaku Usaha

Jual beli *online* merupakan kegiatan jual beli yang dilakukan dengan memanfaatkan jaringan internet dan sistem elektronik sebagai sarana untuk menawarkan, memilih, memesan, dan membayar barang atau jasa. Dalam transaksi tersebut, konsumen dan pelaku usaha tidak harus bertemu secara langsung karena proses transaksi dapat dilakukan melalui *marketplace*, situs web, aplikasi, maupun media sosial. Perkembangan transaksi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, penggunaan sistem elektronik juga menimbulkan karakteristik hubungan transaksi yang berbeda dari jual beli konvensional, terutama berkaitan dengan keterbatasan pemeriksaan barang secara langsung dan ketergantungan konsumen terhadap informasi yang disediakan oleh penjual.

Secara hukum, transaksi jual beli *online* tetap menimbulkan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan tersebut terbentuk ketika para pihak melakukan kesepakatan mengenai barang atau jasa, harga, pembayaran, dan ketentuan penyerahan. Kesepakatan tersebut melahirkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak. Konsumen berkewajiban melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan, sedangkan pelaku usaha berkewajiban menyediakan dan menyerahkan barang atau jasa sebagaimana yang telah dijanjikan. Dengan demikian, penggunaan media elektronik tidak menghilangkan tanggung jawab para pihak untuk melaksanakan kesepakatan yang telah dibuat.

Hubungan hukum tersebut juga berkaitan dengan kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen biasanya menentukan pilihan berdasarkan informasi yang tersedia pada halaman produk, seperti foto, deskripsi, harga, ukuran, bahan, spesifikasi, kondisi barang, dan ulasan pembeli lainnya. Informasi tersebut menjadi dasar pertimbangan konsumen sebelum melakukan pembayaran. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan kondisi barang atau jasa yang sebenarnya. Informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan dapat menyebabkan konsumen mengambil keputusan pembelian berdasarkan pemahaman yang keliru.

Sebagai contoh, konsumen membeli pakaian berdasarkan ukuran dan bahan yang dicantumkan pada halaman produk, tetapi barang yang diterima memiliki ukuran atau bahan yang berbeda. Dalam keadaan tersebut, konsumen dapat mempertanyakan kesesuaian barang dengan informasi yang diberikan oleh penjual. Hal serupa dapat terjadi ketika konsumen membeli perangkat elektronik dengan spesifikasi tertentu, tetapi produk yang dikirimkan tidak memenuhi spesifikasi tersebut. Permasalahan semacam ini menunjukkan pentingnya kesesuaian antara informasi, kesepakatan, dan barang yang diterima konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, transaksi jual beli *online* perlu dipahami sebagai hubungan hukum yang menuntut kejelasan hak dan kewajiban para pihak. Pelaku usaha tidak dapat mengabaikan tanggung jawabnya hanya karena transaksi dilakukan melalui internet. Sebaliknya, konsumen juga perlu memahami ketentuan pembelian, memeriksa informasi produk, dan menyimpan bukti transaksi. Pemahaman terhadap hubungan hukum tersebut menjadi dasar untuk menilai bentuk perlindungan yang dapat diberikan ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya.

3.2 Hak Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam kegiatan perdagangan karena konsumen memiliki posisi yang dapat lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, terutama dalam hal penguasaan informasi mengenai barang atau jasa. Dalam transaksi *online*, konsumen tidak selalu dapat memeriksa produk secara langsung sebelum membeli. Sementara itu, pelaku usaha memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi mengenai kondisi, kualitas, spesifikasi, dan ketersediaan produk yang ditawarkan. Perbedaan tersebut menyebabkan konsumen membutuhkan perlindungan agar keputusan pembelian tidak didasarkan pada informasi yang salah atau menyesatkan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur berbagai hak konsumen yang perlu diperhatikan dalam kegiatan perdagangan. Hak tersebut meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa; hak untuk memilih barang atau jasa; hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur; serta hak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Hak-hak tersebut tetap relevan dalam transaksi elektronik karena penggunaan internet sebagai sarana transaksi tidak menghilangkan kedudukan konsumen sebagai pihak yang berhak memperoleh perlindungan hukum.

Hak atas informasi menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam transaksi jual beli *online*. Sebelum melakukan pembelian, konsumen umumnya hanya dapat mengandalkan informasi yang dicantumkan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, informasi mengenai harga, ukuran, bahan, spesifikasi, kondisi, dan fungsi produk harus disampaikan secara jelas dan tidak menyesatkan. Ketidakjelasan informasi dapat menimbulkan perbedaan pemahaman antara konsumen dan penjual mengenai barang yang diperjualbelikan. Apabila informasi yang diberikan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, konsumen dapat mengalami kerugian karena barang yang diterima tidak memenuhi harapannya berdasarkan kesepakatan.

Sebagai contoh, seorang konsumen membeli telepon genggam dengan kapasitas penyimpanan tertentu berdasarkan keterangan yang tercantum pada halaman produk. Namun, setelah barang diterima, kapasitas penyimpanannya berbeda dari informasi yang dijanjikan. Dalam situasi tersebut, konsumen memiliki dasar untuk mengajukan keluhan karena barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi produk. Hal serupa berlaku apabila konsumen menerima barang dalam keadaan rusak, jumlah barang kurang, atau produk yang dikirimkan berbeda dari pesanan. Penyelesaian permasalahan tersebut perlu mempertimbangkan bukti transaksi, informasi yang diberikan penjual, dan ketentuan hukum yang berlaku.

Selain hak atas informasi dan kesesuaian barang, konsumen juga berhak mendapatkan pelayanan yang layak ketika menyampaikan pengaduan. Keluhan konsumen seharusnya ditangani secara bertanggung jawab, terutama apabila berkaitan dengan ketidaksesuaian barang atau kerugian akibat transaksi. Pelaku usaha perlu memberikan tanggapan dan menjelaskan penyelesaian yang dapat ditempuh sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengabaian terhadap pengaduan dapat memperburuk permasalahan karena konsumen tidak memperoleh kepastian mengenai pemenuhan haknya.

Dengan demikian, pemenuhan hak konsumen dalam transaksi *online* tidak hanya berkaitan dengan penerimaan barang, tetapi juga mencakup kejelasan informasi, keamanan transaksi, pelayanan pengaduan, dan kemungkinan memperoleh ganti rugi ketika terjadi kerugian. Pemahaman mengenai hak-hak tersebut penting agar konsumen tidak menganggap kerugian sebagai konsekuensi yang harus diterima begitu saja dari kegiatan belanja daring. Konsumen perlu mengetahui bahwa terdapat landasan hukum yang dapat digunakan untuk memperjuangkan haknya apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya.

3.3 Kewajiban dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Selain memberikan hak kepada konsumen, hukum perlindungan konsumen juga mengatur kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perdagangan. Pelaku usaha dituntut untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik, memberikan informasi yang benar dan jujur, serta memenuhi barang atau jasa sesuai dengan kesepakatan. Kewajiban tersebut bertujuan untuk menciptakan hubungan transaksi yang adil dan mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen. Dalam transaksi *online*, kewajiban tersebut menjadi semakin penting karena konsumen tidak selalu dapat memeriksa barang sebelum melakukan pembayaran.

Informasi produk merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pelaku usaha yang harus diperhatikan. Penjual perlu menyampaikan deskripsi, harga, ukuran, bahan, spesifikasi, kondisi, dan fungsi produk secara jelas. Foto atau video yang digunakan untuk mempromosikan produk juga seharusnya memberikan gambaran yang sesuai dengan keadaan barang sebenarnya. Apabila terdapat keterbatasan, perbedaan, atau kondisi khusus pada produk, informasi tersebut perlu dijelaskan agar konsumen dapat mempertimbangkan pembelian secara tepat. Penyampaian informasi yang tidak sesuai dengan kondisi barang dapat menimbulkan kesalahpahaman dan berpotensi merugikan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha juga berkaitan dengan pemenuhan pesanan. Ketika konsumen telah melakukan pembelian berdasarkan kesepakatan, pelaku usaha berkewajiban mengirimkan barang sesuai dengan jenis, jumlah, kualitas, dan spesifikasi yang telah dijanjikan. Pelaku usaha juga perlu memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengiriman dan ketentuan transaksi. Apabila terjadi perubahan atau kendala dalam pemenuhan pesanan, komunikasi yang terbuka diperlukan agar konsumen mengetahui keadaan yang sebenarnya dan dapat menentukan langkah penyelesaian yang sesuai.

Sebagai contoh, konsumen membeli suatu produk dengan spesifikasi tertentu, tetapi barang yang diterima memiliki spesifikasi berbeda. Dalam keadaan tersebut, konsumen dapat mengajukan keluhan kepada pelaku usaha dan meminta penyelesaian sesuai dengan haknya. Bentuk penyelesaian dapat berupa penggantian barang, pengembalian uang, atau kompensasi lain sesuai dengan ketentuan hukum dan keadaan perkara. Pemberian ganti rugi perlu mempertimbangkan bentuk kerugian, bukti yang tersedia, serta tanggung jawab pihak yang bersangkutan. Dengan demikian, penyelesaian tidak hanya ditujukan untuk mengatasi kerugian konsumen, tetapi juga untuk memastikan bahwa kewajiban yang telah disepakati dilaksanakan secara bertanggung jawab.

Pelaku usaha juga perlu menghindari praktik pemberian informasi yang menyesatkan demi menarik perhatian pembeli. Penggunaan foto yang tidak menggambarkan produk sebenarnya, pencantuman spesifikasi yang tidak sesuai, atau penyembunyian informasi penting dapat memengaruhi keputusan konsumen secara tidak tepat. Praktik tersebut bertentangan dengan pentingnya transparansi dalam hubungan perdagangan. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu menempatkan kejujuran dan kesesuaian informasi sebagai bagian dari tanggung jawabnya kepada konsumen.

Berdasarkan pembahasan tersebut, kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha merupakan unsur penting dalam perlindungan konsumen. Pemenuhan kewajiban tidak cukup hanya dengan menyediakan sarana pembelian, tetapi juga harus mencakup pemberian informasi yang benar, pemenuhan pesanan, dan penyelesaian pengaduan secara bertanggung jawab. Pelaksanaan kewajiban tersebut dapat membantu mengurangi risiko perselisihan sekaligus membangun kepercayaan konsumen terhadap perdagangan elektronik.

3.4 Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* dapat dibedakan menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Kedua bentuk perlindungan tersebut memiliki fungsi yang saling melengkapi. Perlindungan preventif berorientasi pada pencegahan agar pelanggaran hak konsumen tidak terjadi, sedangkan perlindungan represif berkaitan dengan penyelesaian ketika konsumen telah mengalami kerugian. Perbedaan ini membantu menjelaskan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya diperlukan setelah muncul permasalahan, tetapi juga sejak sebelum dan selama transaksi berlangsung.

Perlindungan hukum preventif dapat dilakukan melalui kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang ditawarkan. Konsumen perlu memperoleh informasi yang memadai sebelum memutuskan untuk membeli barang atau jasa. Selain itu, identitas dan informasi kegiatan usaha yang dapat dipertanggungjawabkan juga penting agar konsumen memiliki kejelasan mengenai pihak yang melakukan

transaksi. Pemenuhan kewajiban tersebut dapat mengurangi risiko kesalahpahaman dan membantu konsumen mengambil keputusan berdasarkan informasi yang sesuai.

Platform perdagangan elektronik juga memiliki peran dalam mendukung pencegahan kerugian konsumen melalui fitur dan mekanisme transaksi yang disediakan. Fitur penilaian penjual, ulasan produk, sistem pembayaran melalui platform, pengajuan pengembalian barang, dan layanan pengaduan dapat membantu konsumen memperoleh informasi serta menangani permasalahan transaksi. Ulasan pembeli, misalnya, dapat menjadi bahan pertimbangan sebelum membeli produk, sedangkan mekanisme pengaduan dapat digunakan ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Meskipun demikian, keberadaan fitur tersebut tetap perlu disertai pemahaman konsumen mengenai cara penggunaan dan ketentuan yang berlaku.

Perlindungan hukum represif diberikan ketika konsumen telah mengalami kerugian akibat transaksi. Langkah awal yang dapat dilakukan adalah menghubungi pelaku usaha dan menyampaikan permasalahan secara jelas disertai bukti yang mendukung. Apabila transaksi dilakukan melalui *marketplace*, konsumen dapat memanfaatkan mekanisme pengaduan atau pengembalian barang dan dana yang tersedia pada platform tersebut. Upaya ini memungkinkan para pihak menyelesaikan permasalahan secara langsung sebelum menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

Apabila pengaduan tidak menghasilkan penyelesaian, konsumen dapat menempuh mekanisme penyelesaian sengketa sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Salah satu lembaga yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu, dalam keadaan tertentu, sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan. Pemilihan jalur penyelesaian perlu mempertimbangkan jenis permasalahan, bukti yang tersedia, dan ketentuan yang mengatur kewenangan masing-masing lembaga.

Dalam proses penyelesaian sengketa, keberadaan bukti transaksi mempunyai peran penting. Konsumen sebaiknya menyimpan bukti pembayaran, nomor pesanan, percakapan dengan penjual, tangkapan layar deskripsi produk, serta foto atau video kondisi barang yang diterima. Bukti tersebut dapat membantu menjelaskan kesepakatan yang dibuat dan bentuk kerugian yang dialami. Tanpa bukti yang memadai, konsumen dapat mengalami kesulitan ketika harus menunjukkan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi atau perjanjian.

Dengan demikian, perlindungan preventif dan represif perlu berjalan secara beriringan. Pencegahan melalui informasi yang jelas, pemenuhan kewajiban pelaku usaha, dan penggunaan fitur keamanan transaksi dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kerugian. Sementara itu, mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa memberikan jalan bagi konsumen untuk memperjuangkan haknya ketika permasalahan telah terjadi. Efektivitas perlindungan hukum bergantung pada pelaksanaan aturan, tanggung jawab para pihak, dan kemampuan konsumen menggunakan mekanisme yang tersedia.

3.5 Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Transaksi jual beli *online* tidak hanya berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen, tetapi juga dengan ketentuan mengenai informasi dan transaksi elektronik. Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik menjadi bagian dari kerangka hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan transaksi digital. Keberadaan aturan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui internet tetap memiliki konsekuensi hukum. Oleh karena itu, penggunaan sistem elektronik tidak dapat dijadikan alasan untuk mengabaikan hak konsumen maupun kewajiban pelaku usaha.

Salah satu karakteristik transaksi elektronik adalah penggunaan data dan informasi digital dalam proses pemesanan, pembayaran, komunikasi, dan pengiriman barang. Informasi mengenai produk, bukti pembayaran, nomor pesanan, serta percakapan antara konsumen dan penjual dapat menjadi bagian penting dalam menjelaskan terjadinya transaksi. Berbeda dengan transaksi konvensional yang dapat melibatkan dokumen fisik atau pertemuan langsung, transaksi *online* sering kali meninggalkan rekam transaksi dalam bentuk elektronik. Rekam tersebut dapat membantu para pihak menelusuri kesepakatan apabila terjadi permasalahan.

Dalam konteks pembuktian, informasi elektronik dapat digunakan untuk menunjukkan hubungan transaksi dan menjelaskan kewajiban yang telah disepakati. Sebagai contoh, konsumen yang menerima barang berbeda dari pesanan dapat menyimpan tangkapan layar halaman produk, bukti pembayaran, serta percakapan dengan penjual. Dokumen tersebut dapat membantu menunjukkan informasi yang menjadi dasar pembelian dan perbedaan antara

barang yang dijanjikan dengan barang yang diterima. Namun, penggunaan bukti elektronik tetap perlu memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku dan relevansinya dengan permasalahan yang sedang diselesaikan.

Perdagangan melalui sistem elektronik juga menuntut adanya kejelasan informasi mengenai barang, harga, dan kegiatan usaha. Konsumen perlu mengetahui produk yang dibeli, biaya yang harus dibayarkan, serta ketentuan yang berkaitan dengan pengiriman dan pengaduan. Kejelasan informasi tersebut dapat mengurangi perbedaan pemahaman antara konsumen dan pelaku usaha. Di sisi lain, pelaku usaha perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui platform tidak menimbulkan gambaran yang keliru mengenai produk atau ketentuan transaksi.

Meskipun demikian, penggunaan teknologi elektronik tidak dengan sendirinya menghilangkan seluruh risiko dalam transaksi. Konsumen masih dapat menghadapi kendala dalam memperoleh informasi mengenai identitas penjual, menyimpan bukti yang relevan, atau menentukan pihak yang bertanggung jawab ketika terjadi kerugian. Oleh sebab itu, perlindungan hukum dalam transaksi elektronik perlu didukung oleh pemahaman mengenai hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, dan cara memanfaatkan bukti digital secara tepat.

Berdasarkan uraian tersebut, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik memiliki hubungan erat dengan kepastian hukum dan pembuktian. Ketentuan mengenai transaksi elektronik melengkapi perlindungan konsumen dalam menghadapi permasalahan yang timbul melalui media digital. Dengan adanya pemahaman mengenai kedua aspek tersebut, konsumen diharapkan dapat melakukan transaksi secara lebih hati-hati dan mengetahui langkah yang dapat ditempuh ketika terjadi pelanggaran hak.

3.6 Permasalahan dalam Pelaksanaan Perlindungan Konsumen

Meskipun perlindungan konsumen telah memiliki dasar hukum, pelaksanaannya dalam transaksi jual beli *online* masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu persoalan yang perlu diperhatikan adalah kurangnya pemahaman sebagian konsumen mengenai hak yang dimilikinya. Ketika menerima barang yang tidak sesuai atau mengalami kerugian, konsumen mungkin menganggap kejadian tersebut sebagai risiko belanja daring yang tidak dapat dihindari. Akibatnya, konsumen memilih untuk tidak mengajukan pengaduan dan membiarkan permasalahan tanpa penyelesaian. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai hak konsumen dan mekanisme perlindungan yang tersedia.

Kendala berikutnya berkaitan dengan identitas pelaku usaha. Dalam transaksi *online*, konsumen tidak selalu mengetahui secara langsung identitas dan lokasi penjual. Informasi yang dicantumkan pada akun atau halaman produk juga tidak selalu memberikan gambaran yang cukup mengenai pihak yang bertanggung jawab. Apabila penjual tidak merespons keluhan, menutup akun, atau sulit dihubungi, konsumen dapat mengalami kesulitan untuk mengajukan tuntutan penyelesaian. Keadaan tersebut memperlihatkan pentingnya informasi pelaku usaha yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dalam mendukung perlindungan konsumen.

Permasalahan lain muncul ketika transaksi melibatkan beberapa pihak, seperti konsumen, pelaku usaha, platform perdagangan elektronik, dan perusahaan jasa pengiriman. Setiap pihak memiliki peran yang berbeda dalam proses transaksi. Ketika terjadi kerugian, konsumen perlu mengetahui penyebab permasalahan dan pihak yang berkaitan dengan kejadian tersebut. Misalnya, barang yang diterima dalam keadaan rusak dapat disebabkan oleh kondisi barang sebelum dikirim, pengemasan yang kurang memadai, atau proses pengiriman. Tanpa pemeriksaan yang jelas, penentuan tanggung jawab dapat menjadi lebih sulit dan memperlambat penyelesaian keluhan.

Pembuktian juga menjadi kendala penting dalam perlindungan konsumen. Untuk mengajukan pengaduan, konsumen perlu menunjukkan bahwa transaksi telah terjadi dan menjelaskan bentuk kerugian yang dialami. Bukti tersebut dapat berupa pembayaran, percakapan dengan penjual, deskripsi produk, nomor pesanan, serta dokumentasi barang yang diterima. Namun, tidak semua konsumen terbiasa menyimpan bukti secara lengkap. Sebagian konsumen mungkin menghapus percakapan, tidak mengambil foto ketika membuka paket, atau tidak menyimpan informasi produk setelah transaksi selesai. Keadaan tersebut dapat menyulitkan proses penelusuran apabila terjadi sengketa.

Kendala juga dapat terjadi dalam proses pengaduan dan penyelesaian sengketa. Konsumen mungkin telah menghubungi penjual, tetapi tidak memperoleh tanggapan yang memadai. Dalam transaksi melalui platform digital, konsumen juga perlu memahami prosedur pengaduan dan ketentuan pengembalian barang atau dana yang

berlaku. Apabila prosedur tersebut tidak dipahami dengan baik, pengajuan keluhan dapat terhambat. Sementara itu, penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa di luar platform memerlukan pemahaman mengenai lembaga yang berwenang dan bukti yang perlu disiapkan.

Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa keberadaan peraturan belum cukup apabila tidak disertai pelaksanaan dan pemahaman yang memadai. Perlindungan konsumen membutuhkan tanggung jawab pelaku usaha, mekanisme pengaduan yang dapat digunakan, serta kemampuan konsumen untuk mengenali dan membuktikan kerugian. Selain itu, kejelasan peran para pihak dalam transaksi juga diperlukan agar pengaduan tidak terhambat oleh saling lempar tanggung jawab. Oleh karena itu, peningkatan pemahaman konsumen dan pelaksanaan kewajiban pelaku usaha menjadi bagian penting dalam mendukung efektivitas perlindungan hukum.

3.7 Upaya yang Dapat Dilakukan Konsumen Ketika Mengalami Kerugian

Ketika mengalami kerugian dalam transaksi jual beli *online*, konsumen dapat melakukan beberapa langkah untuk memperjuangkan haknya. Langkah pertama adalah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, misalnya barang tidak sesuai dengan pesanan, barang rusak, jumlah barang kurang, atau barang tidak dikirimkan setelah pembayaran dilakukan. Identifikasi ini penting agar konsumen dapat menjelaskan bentuk kerugian secara jelas dan menentukan penyelesaian yang sesuai. Konsumen juga perlu memeriksa kembali informasi produk dan ketentuan transaksi yang berlaku untuk mengetahui bagian kesepakatan yang tidak terpenuhi.

Langkah berikutnya adalah menghubungi pelaku usaha dan menyampaikan keluhan secara jelas. Konsumen dapat menjelaskan kronologi kejadian, menunjukkan perbedaan antara barang yang dijanjikan dan barang yang diterima, serta menyampaikan penyelesaian yang diharapkan. Komunikasi sebaiknya dilakukan dengan menyertakan bukti yang relevan, seperti nomor pesanan, bukti pembayaran, dan foto kondisi barang. Penyampaian keluhan secara terstruktur dapat membantu pelaku usaha memahami permasalahan dan memberikan tanggapan yang sesuai.

Apabila transaksi dilakukan melalui *marketplace*, konsumen dapat memanfaatkan fitur pengaduan yang disediakan oleh platform. Fitur tersebut dapat mencakup pelaporan masalah pesanan, permintaan pengembalian barang, atau pengajuan pengembalian dana sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Konsumen perlu memperhatikan batas waktu pengajuan, persyaratan bukti, serta prosedur yang ditetapkan oleh platform. Penggunaan mekanisme resmi lebih membantu proses penelusuran karena informasi transaksi dan pengaduan dapat tercatat dalam sistem.

Penyimpanan bukti menjadi langkah yang tidak boleh diabaikan ketika konsumen mengalami kerugian. Konsumen sebaiknya menyimpan bukti pembayaran, nomor pesanan, percakapan dengan penjual, tangkapan layar informasi produk, bukti pengiriman, serta foto atau video kondisi barang. Dokumentasi tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau bahwa konsumen belum menerima barang yang telah dibayar. Bukti yang tersimpan dengan baik juga dapat membantu apabila pengaduan harus dilanjutkan ke mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

Jika penyelesaian secara langsung dengan pelaku usaha tidak berhasil, konsumen dapat mempertimbangkan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, termasuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebelum menempuh jalur tersebut, konsumen perlu menyusun kronologi kejadian dan menyiapkan bukti yang mendukung pengaduan. Pemilihan mekanisme penyelesaian harus disesuaikan dengan karakteristik permasalahan dan kewenangan lembaga yang dituju. Dengan demikian, konsumen memiliki alternatif langkah ketika penyelesaian melalui penjual atau platform tidak memberikan hasil yang diharapkan.

Selain melakukan upaya setelah terjadi kerugian, konsumen juga perlu menerapkan langkah pencegahan sebelum melakukan transaksi. Konsumen dapat memeriksa reputasi penjual, membaca ulasan pembeli, membandingkan informasi produk, memastikan harga dan spesifikasi, serta memahami ketentuan pembayaran dan pengiriman. Konsumen juga sebaiknya menggunakan mekanisme pembayaran yang menyediakan bukti transaksi dan tidak terburu-buru melakukan pembelian ketika informasi produk atau identitas penjual belum jelas. Langkah-langkah tersebut tidak menjamin bahwa seluruh risiko dapat dihindari, tetapi dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya permasalahan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, upaya perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada keberadaan peraturan perundang-undangan, tetapi juga pada pengetahuan dan tindakan konsumen ketika menghadapi permasalahan. Konsumen perlu memahami haknya, menyimpan bukti transaksi, menggunakan mekanisme pengaduan yang tersedia, dan mengetahui alternatif penyelesaian sengketa. Di sisi lain, pelaku usaha perlu memenuhi kewajibannya dan menanggapi pengaduan secara bertanggung jawab. Dengan adanya pemahaman dan pelaksanaan tanggung jawab dari para pihak, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* diharapkan dapat berjalan lebih efektif.

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia pada dasarnya telah memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta berbagai ketentuan yang mengatur transaksi elektronik dan perdagangan melalui sistem elektronik. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, informasi yang benar dan jelas, serta ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan. Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jujur, dan tidak menyesatkan serta memenuhi barang atau jasa sesuai dengan perjanjian. Apabila mengalami kerugian, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada pelaku usaha atau menggunakan mekanisme penyelesaian yang disediakan oleh platform. Jika penyelesaian tidak tercapai, konsumen dapat menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Namun, pelaksanaan perlindungan konsumen dalam transaksi *online* masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak-haknya, kesulitan memperoleh identitas pelaku usaha, persoalan pembuktian, serta pembagian tanggung jawab antara pelaku usaha, platform, dan pihak pengiriman. Oleh karena itu, perlindungan konsumen perlu didukung oleh peraturan yang jelas, pengawasan, penegakan hukum, serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen.

Reference

1. Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum transaksi elektronik di Indonesia: Sebagai pedoman dalam menghadapi era digital bisnis e-commerce di Indonesia*. Nusamedia.
2. Febrianti, E. W. (2025). Gharar dalam transaksi online: Analisis akad jual beli pada marketplace digital. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(2), 178–184.
3. Handriani, A. (2020). Perlindungan konsumen dalam perjanjian transaksi jual beli online. *Pamulang Law Review*, 3(2), 127–138.
4. Kusumadewi, Y., & Sharon, G. (2022). *Hukum perlindungan konsumen*.
5. Mauludin, M. S. (2022). Analisis perilaku konsumen dalam transaksi di e-commerce. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 108–123.
6. Miru, A., & Yodo, S. (n.d.). *Hukum perlindungan konsumen*. Rajawali Pers.
7. Nasution, H. R., & Harris, A. (2025). Kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha di Indonesia. *Locus Journal of Academic Literature Review*, 4(6), 470–484.
8. Oktarina, M., & Mala, I. K. (2024). Manajemen risiko pengiriman barang online menggunakan sistem pembayaran *cash on delivery* (COD). *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(2), 209–221.
9. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
10. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
11. Putri, R. L. H., & Yudiantara, I. G. N. N. K. (2026). Tanggung jawab pelaku usaha atas barang cacat dalam transaksi e-commerce perspektif hukum perdata. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 4(9).
12. Rehatalanit, Y. L. R. (2016). Peran e-commerce dalam pengembangan bisnis. *Jurnal Teknologi Industri*, 5.
13. Shidarta. (n.d.). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*. Grasindo.
14. Solihin, O., Ruli, M., & Siregar, B. (2023). Transformasi budaya digital: Interaksi komunikasi interpersonal penjual dan pembeli. *Media Bahasa, Sastra, dan Budaya Wahana*, 29(1), 1–8.
15. Sudrajat, A., & Ant, S. (2016). Fenomena perilaku belanja online sebagai alternatif pilihan konsumsi di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Surabaya. *Paradigma*, 4(3).
16. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
17. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
18. Yanti, K. A. T., & Mahadewi, K. J. (2023). Perlindungan konsumen bagi barang kedaluwarsa yang beredar di e-commerce dalam Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1), 650–661.