



TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KERUGIAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Maulina Bilqis Syoleha*¹ Fitria Agustin²

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Fisipkum, Universitas Serang Raya^{1,2}

Email: maulinabilqis95@gmail.com¹, fitriahisaan@gmail.com²

ABSTRACT

The development of information technology has transformed buying and selling from face-to-face transactions to online transactions, which facilitates both consumers and businesses but also causes issues such as products being incorrect, damaged, or not delivered. This study aims to identify the responsibility of business actors for consumer losses and the legal protection provided. The method used is normative juridical with literature study on regulations and other legal sources. The results show that business actors are obliged to be responsible for consumer losses in accordance with consumer protection and electronic transaction regulations, and consumers have the right to receive compensation or damages according to the applicable law.

Keywords : *Consumer protection, Business actors' responsibility, Online buying and selling, Consumer losses.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mengubah jual beli dari tatap muka menjadi transaksi online, yang memudahkan konsumen dan pelaku usaha, namun juga menimbulkan masalah seperti barang tidak sesuai, rusak, atau tidak dikirim. Penelitian ini bertujuan mengetahui tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dan perlindungan hukum yang diberikan. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan studi literatur peraturan perundang-undangan dan sumber hukum lain. Hasil penelitian menunjukkan pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen sesuai ketentuan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, dan konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi sesuai hukum yang berlaku.

Kata Kunci : *Perlindungan konsumen, Tanggung jawab pelaku usaha, Jual beli online, Kerugian konsumen.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang cukup besar dalam kegiatan perdagangan. Jual beli yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini dapat dilakukan melalui berbagai platform online. Konsumen dapat memilih dan membeli barang tanpa harus datang secara langsung ke tempat usaha. Kondisi tersebut memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi sekaligus membuka peluang yang lebih luas bagi pelaku usaha untuk memasarkan produknya.¹

Di samping memberikan kemudahan, transaksi jual beli online juga memiliki risiko bagi konsumen. Konsumen tidak dapat melihat dan memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembelian. Informasi mengenai barang pada umumnya hanya diperoleh melalui foto, deskripsi, harga, serta informasi lain yang diberikan oleh pelaku usaha melalui platform online.² Permasalahan dapat muncul ketika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha. Selain itu, terdapat kemungkinan barang mengalami kerusakan, jumlah barang tidak sesuai, barang tidak dikirim, atau konsumen mengalami kesulitan ketika mengajukan pengembalian dan ganti rugi.³

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi online tetap merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang sesuai dengan kesepakatan serta memperoleh perlindungan apabila mengalami kerugian. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar mengenai barang atau jasa yang ditawarkan serta bertanggung jawab apabila konsumen mengalami kerugian akibat transaksi tersebut.⁴ Perlindungan konsumen di Indonesia salah satunya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain itu, transaksi elektronik juga memiliki dasar hukum dalam peraturan mengenai informasi dan transaksi elektronik serta peraturan pemerintah yang mengatur perdagangan melalui sistem elektronik.⁵ Berdasarkan kondisi tersebut,

¹ Pemerintah Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, Pasal 1 angka 2 dan Pasal 4, yang mengatur mengenai perdagangan melalui sistem elektronik.

² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 16-18. Lihat pula Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf a, b, c, dan h serta Pasal 7 huruf b dan g.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 dan Pasal 7.

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

penting untuk mengkaji bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli online dan bagaimana perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen.

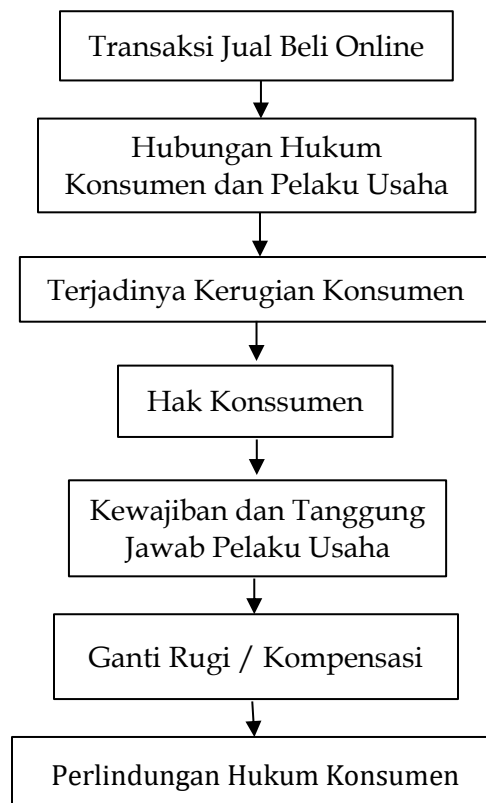
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan mengkaji norma dan ketentuan hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.⁶

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).⁷ Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik.

Bahan hukum sekunder berupa buku hukum, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan.⁸ Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menganalisis ketentuan hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha serta perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online.

Kerangka Berpikir



⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015, hlm. 13-14.

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 133-136.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2017, hlm. 181-183.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan pola transaksi perdagangan dari sistem konvensional menjadi sistem elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)*. Transaksi jual beli online memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat karena dapat dilakukan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Namun, di samping memberikan manfaat, transaksi online juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah adanya ketidaksesuaian antara barang atau jasa yang diterima oleh konsumen dengan informasi atau deskripsi yang ditawarkan oleh pelaku usaha melalui media elektronik.

Dalam transaksi jual beli online, konsumen berada pada posisi yang relatif lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena konsumen tidak memiliki kesempatan untuk melihat, memeriksa, atau menguji secara langsung barang yang akan dibelinya sebelum transaksi dilakukan. Oleh karena itu, informasi yang diberikan oleh pelaku usaha menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keputusan konsumen untuk melakukan pembelian. Informasi tersebut harus disampaikan secara benar, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan agar konsumen memperoleh gambaran yang sesuai mengenai kondisi barang atau jasa yang ditawarkan.⁹

Apabila barang atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan informasi yang diberikan, maka kondisi tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.¹⁰ Kerugian yang dialami tidak hanya berupa kerugian materiil, seperti kehilangan sejumlah uang atau menerima barang dengan kualitas yang lebih rendah dari yang dijanjikan, tetapi juga dapat berupa kerugian immateriil yang berkaitan dengan rasa kecewa, ketidaknyamanan, dan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen sebagaimana dijamin oleh peraturan perundang-undangan.

Secara normatif, perlindungan terhadap konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut memberikan landasan hukum mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan barang dan jasa. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam melakukan usahanya, memberikan

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf b; lihat juga Pasal 9 dan Pasal 10 mengenai larangan menawarkan barang atau jasa secara tidak benar atau menyesatkan.

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b, c, dan h.

informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.¹¹

Lebih lanjut, Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.¹² Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi hukum atas pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Dengan demikian, ketika terjadi kerugian akibat ketidaksesuaian barang atau jasa dalam transaksi online, pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pemulihan kepada konsumen.

Bentuk tanggung jawab yang dapat diberikan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli online dapat berupa pengembalian uang (*refund*), penggantian barang dengan barang yang sesuai, pemberian kompensasi tertentu, maupun bentuk penyelesaian lainnya yang disepakati oleh para pihak.¹³ Pemberian ganti rugi tersebut bertujuan untuk mengembalikan kedudukan konsumen pada keadaan semula sebelum terjadinya kerugian. Selain itu, tanggung jawab pelaku usaha juga merupakan wujud perlindungan hukum yang diberikan negara kepada konsumen agar tercipta keseimbangan hak dan kewajiban dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Meskipun demikian, pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi online tidak selalu berjalan efektif. Terdapat berbagai hambatan yang sering dihadapi oleh konsumen dalam menuntut haknya. Salah satu hambatan utama adalah sulitnya mengetahui identitas dan domisili pelaku usaha secara jelas, terutama apabila transaksi dilakukan melalui media sosial atau platform digital yang tidak mewajibkan verifikasi identitas secara ketat.¹⁴ Kondisi tersebut dapat menyulitkan konsumen untuk mengajukan tuntutan ganti rugi ketika terjadi sengketa.

Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik juga memiliki karakteristik yang berbeda dengan transaksi konvensional. Setiap platform perdagangan elektronik umumnya memiliki kebijakan dan prosedur pengaduan yang berbeda-beda. Tidak semua konsumen memahami tata cara pengajuan

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 huruf a, b, dan g.

¹² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2).

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19 ayat (2), yang menyebutkan bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

¹⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal 26 dan Pasal 27, mengenai kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan informasi identitas dan legalitas usaha.

komplain, pengembalian barang, maupun prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia pada platform tersebut. Rendahnya tingkat pemahaman hukum dan literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang dapat menghambat efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi online.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum yang cukup besar dalam penyelenggaraan transaksi jual beli online. Tanggung jawab tersebut tidak hanya terbatas pada penyediaan barang atau jasa yang sesuai dengan kesepakatan, tetapi juga mencakup kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jujur, dan transparan kepada konsumen. Apabila terjadi kerugian akibat kesalahan, kelalaian, atau ketidaksesuaian barang dan jasa yang diperdagangkan, maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya pelaksanaan tanggung jawab yang baik dari pelaku usaha, diharapkan tercipta kepastian hukum, keadilan, serta perlindungan yang optimal bagi konsumen dalam transaksi jual beli online.

B. Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Mengalami Kerugian

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan keadilan, kepastian hukum, dan keseimbangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam kegiatan perdagangan modern, khususnya transaksi jual beli secara online, perlindungan hukum menjadi semakin penting mengingat karakteristik transaksi elektronik yang berbeda dengan transaksi konvensional. Transaksi online dilakukan tanpa adanya pertemuan langsung antara para pihak, sehingga menimbulkan berbagai risiko yang berpotensi merugikan konsumen, seperti ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, penipuan, maupun penyalahgunaan data pribadi.

Pada dasarnya, konsumen memiliki sejumlah hak yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Salah satu hak yang paling mendasar adalah hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.¹⁵ Informasi yang akurat sangat diperlukan karena menjadi dasar bagi konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi.

Dalam konteks transaksi online, informasi tersebut biasanya disampaikan melalui deskripsi produk, gambar, spesifikasi barang, harga, serta ketentuan lain yang berkaitan dengan proses pembelian. Oleh karena itu, setiap informasi yang menyesatkan atau tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen.

Selain hak atas informasi, konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh

¹⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c.

barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan.¹⁶ Apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁷ Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hukum memberikan jaminan perlindungan terhadap konsumen agar tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha.

Dalam praktiknya, ketika konsumen mengalami kerugian akibat transaksi online, langkah pertama yang umumnya dilakukan adalah mengajukan keluhan atau komplain kepada pelaku usaha. Penyampaian keluhan tersebut bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pelaku usaha dalam menyelesaikan permasalahan secara langsung melalui mekanisme musyawarah atau penyelesaian secara kekeluargaan. Bentuk penyelesaian yang dapat dilakukan antara lain pengembalian dana (*refund*), penukaran barang, penggantian barang yang rusak atau tidak sesuai, maupun bentuk kompensasi lainnya yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Apabila penyelesaian secara langsung tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat menempuh upaya hukum melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi.¹⁸

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui lembaga yang berwenang menangani sengketa konsumen, sedangkan penyelesaian melalui jalur litigasi dilakukan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan yang berwenang. Kedua mekanisme tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum sekaligus menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen yang telah dirugikan.¹⁹

Dalam transaksi yang dilakukan melalui platform perdagangan elektronik (*e-commerce*), konsumen juga memperoleh perlindungan melalui berbagai fitur dan kebijakan yang disediakan oleh platform. Beberapa platform menyediakan layanan pengaduan, sistem penilaian penjual, fasilitas pengembalian barang (*return*), serta jaminan pengembalian dana²⁰ apabila terjadi pelanggaran tertentu. Kehadiran

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b.

¹⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf h dan Pasal 7 huruf g.

¹⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2).

¹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 dan Pasal 49.

²⁰ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, khususnya ketentuan mengenai kewajiban penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik dalam menyediakan informasi dan sarana pelayanan konsumen.

mekanisme tersebut memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh penyelesaian secara cepat dan praktis tanpa harus langsung menempuh proses hukum yang lebih kompleks.

Meskipun demikian, keberadaan mekanisme perlindungan yang disediakan oleh platform elektronik tidak menghapus ataupun menggantikan tanggung jawab hukum pelaku usaha sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha tetap memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dengan kata lain, platform hanya berfungsi sebagai sarana pendukung penyelesaian sengketa, sedangkan kewajiban utama untuk memberikan ganti rugi tetap berada pada pelaku usaha yang melakukan transaksi dengan konsumen.

Perlindungan hukum terhadap konsumen juga memerlukan dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, pelaku usaha, penyelenggara platform digital, dan masyarakat itu sendiri. Pemerintah berperan dalam menyusun regulasi serta melakukan pengawasan terhadap kegiatan perdagangan elektronik. Pelaku usaha berkewajiban menjalankan usahanya dengan itikad baik dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku.²¹ Sementara itu, konsumen juga dituntut untuk memiliki kesadaran hukum dan kecermatan dalam melakukan transaksi agar dapat meminimalkan risiko kerugian.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli online merupakan suatu bentuk jaminan yang diberikan oleh hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dari berbagai tindakan yang merugikan. Perlindungan tersebut diwujudkan melalui pengaturan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, mekanisme penyelesaian sengketa, serta berbagai sarana perlindungan yang tersedia dalam platform perdagangan elektronik. Dengan adanya perlindungan hukum yang efektif, diharapkan tercipta hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan elektronik di Indonesia.

KESIMPULAN

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli online sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Tanggung jawab tersebut dapat diwujudkan melalui pemberian ganti rugi atau bentuk penyelesaian lain yang sesuai dengan kerugian dan ketentuan hukum. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online diberikan melalui

²¹ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, memperoleh barang sesuai dengan kesepakatan, serta memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian. Dalam pelaksanaannya, konsumen dapat menggunakan mekanisme pengaduan kepada pelaku usaha maupun mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab, sedangkan konsumen perlu memahami hak-haknya dalam melakukan transaksi jual beli online.

DAFTAR PUSTAKA

A. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6926.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6411.
- Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 763.

B. Buku

- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Edisi Revisi, Cetakan ke-14. Jakarta: Kencana, Mei 2019.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Cetakan ke-17. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

C. Artikel Jurnal dan Hasil Penelitian

Ahmadi Miru dan Sitti Nursani. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.

D. Sumber Daring Resmi

Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN.) *Konsolidasi Peraturan Perundang-undangan*. Diakses dari [<https://peraturan.bpk.go.id>]

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023*. Diakses dari <https://jdih.kemendag.go.id>.

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. "Zulhas Resmi Berlakukan Permendag 31/2023". *Siaran Pers Kementerian Perdagangan*, 27 September 2023. Diakses dari [<https://www.kemendag.go.id>]

E. Sumber Lain yang Relevan

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). *Laporan Tahunan Perlindungan Konsumen*. Jakarta: YLKI, 2022.

Badan Pusat Statistik (BPS). *Statistik Perdagangan Elektronik Indonesia 2023*. Jakarta: BPS, 2023.