

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM *E-COMMERCE*

Adhi Darmawan

Faculty Of Law, Air Marshal Suryadarma University

Email : adhy31@gmail.com

Cititation: Adhi Darmawan. Perlindungan Konsumen Dalam *E-Commerce*. *LEX LAGUENS: Jurnal Kajian Hukum dan Keadilan* 4.1.2026. 11-22

Submitted: 10-11-2025 **Revised:** 10-12-2025 **Accepted:** 01-01-2026

Abstrak

Banyak hal yang perlu diperhatikan dalam hubungan jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen pada *e-commerce*. Untuk menganggulangnya, negara memberikan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen melalui UU No.8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU ini menjadi upaya preventif dan represif dari negara untuk memberikan perlindungan hukum agar konsumen dapat terlindungi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode normatif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat tiga pilar yang dibentuk untuk memberikan perlindungan konsumen, yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ruang lingkup UU Perlindungan Konsumen tidak hanya terbatas pada transaksi jual beli di pasar, tetapi mencakup juga berbagai elemen seperti konsumen sebagai subjek hukum serta barang dan jasa yang dikonsumsi konsumen sebagai objek hukum. Terkait aspek budaya, diperlukan usaha preventif untuk membangun kesadaran konsumen dalam upaya pencegahan bahwa konsumen memiliki hak dan kewajiban dalam transaksi, sehingga konsumen bisa memiliki jaminan keamanan dan pemenuhan hak dari negara dalam bertransaksi melalui *e-commerce*. Konsumen harus membangun budaya berkesadaran pada tahap pra-transaksi, tahap transaksi, serta tahap layanan purna jual.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, *E-Commerce*.

Abstract

Many aspects of the buying and selling relationship between businesses and consumers in *e-commerce* require attention. To address this, the state provides legal protection for consumers through Law No. 8/1999 concerning Consumer Protection. This law serves as a preventive and repressive measure by the state to provide legal protection to protect consumers. The research was conducted using a normative method. The results indicate that there are three pillars established to provide consumer protection: the National Consumer Protection Agency, the Non-Governmental Consumer Protection Institution, and the Consumer Dispute Resolution Agency. The scope of the Consumer Protection Law is not limited to buying and selling transactions in the market, but also encompasses various elements such as consumers as legal subjects and the goods and services consumed by consumers as legal objects. Regarding the cultural aspect, preventive efforts are needed to build consumer awareness in an effort to prevent consumers from having rights and obligations in transactions, so that consumers can have security guarantees and fulfillment of their rights from the state in transactions through *e-commerce*. Consumers must develop a culture of awareness at the pre-transaction stage, the transaction stage, and the after-sales service stage.

Keyword : Consumer Protection, *E-Commerce*.

A. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen adalah salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan negara kepada warga negara dalam hal ini konsumen- untuk memberikan jaminan keamanan dan pemenuhan hak-hak warga negara dalam rantai distribusi produk konsumsi. Perlindungan konsumen sebagai wujud dari kehadiran negara sebagai negara hukum untuk memberikan jaminan keamanan kepada warganya dalam mengkonsumsi barang dan jasa yang diproduksi

oleh produsen, sehingga jaminan keamanan dan hak warga negara sebagai konsumen dapat terpenuhi. Philipus M. Hadjon mengartikan perlindungan hukum dibedakan menjadi dua macam bagi rakyat yaitu perlindungan hukum yang preventif dan perlindungan hukum yang represif. Hukum preventif terkait dengan pencegahan, dan hukum yang represif terkait dengan penindakan. Untuk bisa memberikan perlindungan, maka hukum perlindungan konsumen harus dapat berjalan dengan efektif. Lawrence M. Friedman berpendapat bahwa efektivitas hukum bergantung pada tiga elemen sistem hukum, yakni substansi, struktur, serta Budaya (*Legal Culture*), terkait sikap masyarakat terhadap hukum (kepatuhan hukum karena takut sanksi atau karena sadar akan manfaatnya).¹

Upaya perlindungan hukum preventif dan represif perlu dijalankan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Hal ini penting mengingat dalam era digitalisasi, terdapat pergeseran bentuk jual beli yang sebelumnya dilakukan dengan cara konvensional, bertemu langsung antara penjual dan pembeli, menjadi melalui jaringan internet atau disebut dengan cara *e-commerce* (*electronic commerce*).

Dalam *e-commerce* terdapat tiga unsur, dimana masing-masing unsur pada perkembangannya memunculkan masalah. *Pertama*, adanya platform digital, bisa dari Tokopedia, Shopee, Tiktok, atau media sosial dan aplikasi mobile lainnya. Jika dulu kita harus datang ke tempat penjual secara fisik untuk bertransaksi, sekarang transaksi jual beli bisa dari *e-commerce* mulai dari proses pemesanan, pembayaran, hingga pelacakan pengiriman. Perubahan perilaku ini memunculkan transformasi budaya konsumen yang ditandai dengan adanya pergeseran dari belanja konvensional ke *e-commerce* dengan dorongan teknologi, pengaruh *influencer*, serta fenomena FOMO (*Fear of Missing Out*). FOMO merupakan keinginan pribadi untuk tetap terhubung dengan apa yang dilakukan orang lain, terutama dalam hal-hal yang sedang menjadi sebuah tren. Perubahan ini menciptakan budaya baru berupa pola konsumsi yang impulsif, banyak terpengaruh konten visual, dan memprioritaskan kenyamanan, serta mendorong tren konsumsi berkelanjutan. Perilaku konsumen yang impulsif ditandai ketika seseorang melakukan sesuatu tanpa memikirkan akibatnya dan dilakukan secara berulang-ulang. Perilaku konsumen yang impulsif merasa perlu

¹ Lawrence M. Friedman. *The Legal System: A Social Science Perspective*. Penerjemah M Khozim. *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, Cet.2, Bandung, Nusamedia, 2009.

membeli sesuatu karena perasaan ingin memiliki setelah terpengaruh konten visual sesaat walau sebetulnya tidak begitu memerlukannya.

Kedua, sistem pembayaran elektronik. Pilihan pembayaran sudah sangat beragam sesuai kebutuhan pengguna seperti E-Wallet (Dompet Digital) seperti GoPay, OVO, Dana, ShopeePay; Virtual Account (VA); QRIS; Paylater; serta Transfer Bank / Mobile Banking. Ada beberapa masalah terkait platform digital dan sistem pembayaran elektrik yang ada di Indonesia, antara lain terkait adanya keamanan data dan transaksi digital, kebocoran data pribadi, penipuan online (*phishing*), dan penyalahgunaan data oleh pihak lain.

Ketiga, adanya logistik dan pengiriman, yakni terintegrasinya kurir untuk mengantarkan barang dari penjual ke pembeli. Antara penjual dengan pembeli sebagai konsumen tidak bertemu secara langsung melainkan dihubungkan melalui kurir yang bertugas mengantarkan barang dari tangan penjual ke tangan konsumen. Kurir ada yang bekerja sebagai pekerja penerima upah (PPU), ada juga yang berkerja dengan status pekerja bukan penerima upah (BPU) atau pekerja mandiri berdasarkan pada sistem kemitraan.² Terkait logistik dan pengiriman tidak lepas juga dari masalah seperti adanya produk palsu dan dan tidak layak, peredaran barang ilegal, produk pangan yang tercemar dan lain-lain. Banyak konsumen yang memiliki informasi terbatas dari penjual ke konsumen. Tanpa informasi yang jujur dari penjual, tentu bisa berpengaruh pada kesehatan dan keuangan konsumen.

Dalam perkembangan *e-commerce*, konsumen sering mengalami kesulitan untuk mendapatkan ganti rugi, sehingga diperlukan penguatan pengawasan dan edukasi. Regulasi harus bisa menyesuaikan perkembangan kebutuhan pengaturan dalam platform digital, sehingga pengawasan dapat berjalan dengan baik dan konsumen bisa terlindungi. Dari latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah seperti bagaimana aspek regulasi, struktur dan budaya terkait upaya preventif dan represif dalam implementasi perlindungan konsumen pada *e-commerce* saat ini?

² Jika masalah perlindungan konsumen berada pada ranah kajian hukum bisnis, maka masalah ketenagakerjaan ada pada kajian hukum ketenagakerjaan yang mengacu pada UU No.13/2003 tentang Ketenagakerjaan dan telah diubah dengan UU No.6/2023 (UU Cipta Kerja) untuk pekerja penerima upah, dan sistem kemitraan yang diatur melalui UU No.20/2008 tentang Usaha Mikro Kecil Menengah untuk pekerja bukan penerima upah. Semakin banyak barang yang dikirimkan, maka semakin banyak penghasilan yang diterima, dan sebaliknya. Semakin sejahtera penghasilan kurir, diharapkan semakin baik budaya kerjanya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode normatif. Metode penelitian hukum normatif dipakai untuk mengkaji suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen telah dilakukan melalui UU No.8/1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Philipus M. Hadjon mengartikan perlindungan hukum sebagai suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum, dengan menggunakan perangkat-perangkat hukum.³ Dibedakan dua macam perlindungan hukum bagi rakyat yaitu perlindungan hukum yang preventif dan perlindungan hukum yang represif. Hukum preventif terkait dengan pencegahan, dan hukum yang represif terkait dengan penindakan.

Keberadaan UU No.8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah upaya preventif dan represif dari negara untuk memberikan perlindungan hukum agar konsumen dapat terlindungi. UU Perlindungan Konsumen menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen sebagai upaya preventif, serta upaya penegakkan hukum sebagai upaya represif. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk bisa memberikan perlindungan, maka hukum perlindungan konsumen harus dapat berjalan dengan efektif. Lawrence M. Friedman berpendapat bahwa efektivitas hukum bergantung pada tiga elemen sistem hukum, yakni: Substansi (*Legal Substance*) atau aturan tertulis yang merupakan isi dari regulasi; Struktur (*Legal Structure*), yakni institusi penegaknya (lembaga pemerintah atau regulator) serta Budaya (*Legal Culture*), terkait sikap masyarakat terhadap hukum (kepatuhan hukum karena takut sanksi atau karena sadar akan manfaatnya).⁴

³ Hadjon. Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, Cet.1, 1987.

⁴ Lawrence M. Friedman. *The Legal System: A Social Science Perspective*. Penerjemah M Khozim. *Sistem Hukum: Perspektif Ilmu Sosial*, Cet.2, Bandung, Nusamedia, 2009.

Aspek regulasi yang mengatur perlindungan hukum kepada konsumen diberikan oleh negara melalui UU No.8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU ini bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan hukum yang seimbang supaya konsumen tidak menjadi objek eksploitasi pelaku usaha. UU ini mengatur hak dan kewajiban konsumen. Konsumen berhak atas jaminan keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih barang atau jasa, hak atas informasi yang benar atau jujur, serta berhak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang rusak atau tidak sesuai.

Banyak temuan adanya informasi menyesatkan berupa iklan produk. Pelaku usaha kadang dianggap memberikan informasi yang tidak akurat, menyesatkan, atau promosi palsu dalam pemasaran, terutama pada belanja online. Terlebih lagi apabila barang yang dijual berasal dari import dengan kemasan berbahasa asing yang marak dijual di *e-commerce*. Deskripsi produk tidak lengkap tertulis yang dapat dipahami oleh konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar mengenai kondisi dan jaminan barang, wajib memperlakukan konsumen secara benar dan jujur (tidak diskriminatif), serta bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi jika terjadi kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang/jasa yang dihasilkan.

UU Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memproduksi barang yang tidak memenuhi standar (SNI), dapat memberikan informasi yang menyesatkan dalam label atau iklan, dapat menggunakan pemaksaan atau cara yang menimbulkan gangguan mental/fisik terhadap konsumen, serta dapat menjual barang rusak, cacat, atau bekas tanpa memberikan informasi yang jelas. Konsumen juga diwajibkan untuk membaca petunjuk informasi, beriktikad baik dalam transaksi, dan membayar sesuai nilai tukar yang disepakati agar bisa mendapatkan haknya.

Pada Pasal 18 UU No.8/1999 juga memberikan larangan adanya klausula baku jika memuat perjanjian atau aturan sepihak yang menyatakan adanya pengalihan tanggung jawab seperti "Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/dikembalikan" dan menyatakan tunduknya konsumen pada aturan baru yang sepihak. Jika aturan ini dicantumkan, maka secara hukum aturan tersebut dianggap batal/tidak berlaku. Melalui UU No.8/1999 ini, negara mengatur juga adanya bentuk perlindungan konsumen sebagai wujud kehadiran negara dalam memberikan perlindungan untuk konsumen.

Dari struktur hukum, ada tiga pilar yang dibentuk untuk memberikan perlindungan konsumen. *Pertama*, BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) yang bertugas memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah. *Kedua*, LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat) yang merupakan organisasi masyarakat untuk membantu konsumen memperjuangkan haknya. *Ketiga*, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai lembaga khusus di daerah untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penjual secara cepat, mudah, dan murah (di luar pengadilan).

Ruang lingkup UU Perlindungan Konsumen tidak hanya terbatas pada transaksi jual beli di pasar, tetapi mencakup juga berbagai elemen seperti subjek hukum dan objek hukum. Subjek hukum yang dilindungi disini adalah konsumen, yakni setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Adapun subjek hukum yang diatur adalah pelaku usaha, yakni orang perseorangan atau badan usaha (baik berbentuk badan hukum maupun bukan) yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha. UU ini berperan penting untuk mempertemukan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam rantai ekonomi.

Adapun objek perlindungan dalam UU Perlindungan Konsumen disini yaitu segala sesuatu yang menjadi inti dari transaksi atau penggunaan, seperti barang, sebagai benda berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan. Atau jasa, yakni setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

Terkait aspek budaya, diperlukan usaha preventif untuk membangun kesadaran konsumen dalam upaya pencegahan bahwa konsumen memiliki hak dan kewajiban dalam transaksi, sehingga konsumen bisa memiliki jaminan keamanan dan pemenuhan hak dari negara dalam bertansaksi melalui *e-commerce*. Konsumen harus membangun budaya berkesadaran pada tiga tahap utama. Mencakup tahap pra-transaksi yang meliputi iklan, promosi, label, informasi produk, dan penawaran agar tidak menyesatkan. Serta tahap transaksi yang meliputi kesepakatan harga, metode pembayaran, dan penggunaan kontrak/perjanjian (termasuk larangan klausula baku). Pilihan metode pembayaran sudah sangat beragam sesuai kebutuhan

pengguna seperti E-Wallet (Dompot Digital) yang paling banyak digunakan karena praktis seperti GoPay, OVO, Dana, ShopeePay. Virtual Account (VA), berupa nomor unik yang dibuat khusus untuk satu transaksi agar memudahkan verifikasi otomatis tanpa perlu kirim bukti transfer. QRIS, berupa standar kode QR nasional yang memungkinkan satu kode discan oleh berbagai aplikasi pembayaran berbeda. Paylater berupa layanan "beli sekarang bayar nanti" yang memberikan pinjaman instan kepada pengguna, serta transfer bank atau mobile banking sebagai cara tradisional yang tetap populer melalui aplikasi bank masing-masing. Ada juga layanan purna jual yang meliputi garansi, layanan perbaikan, suku cadang, dan penanganan keluhan (kompensasi).

Dalam proses jual beli terdapat klausula baku yang menjadi aturan, ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan oleh pelaku usaha. Klausula baku ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Kondisi ini dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen hanya menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha. Menjadi masalah disini karena masih banyaknya konsumen belum memahami pentingnya klausula baku. Masih banyak konsumen yang memiliki tingkat kesadaran rendah akan hak-haknya sebagai konsumen. Hal ini bisa disebabkan oleh pendidikan konsumen yang masih rendah, bisa juga karena budaya literasi konsumen yang belum tinggi.

Ruang lingkup UU Perlindungan Konsumen juga mengatur ketentuan penanganan jika terjadi masalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Menurut Pasal 45 UUPK setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Upaya penegakan hukum perlu terus dijalankan dengan pemberian sanksi yang tegas. Kepastian hukum diperlukan supaya konsumen maupun pelaku usaha dapat menaati hukum dan memperoleh keadilan tanpa dibebani secara sepihak. Selama ini, penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui jalur pengadilan (litigasi) atau luar pengadilan (non-litigasi)

seperti melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Konsumen dapat menggugat pelaku usaha di peradilan umum secara perorangan atau secara berkelompok (*class action*). Gugatan terhadap pelaku usaha tersebut juga dapat diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*) merupakan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti rugi atas cacat produk yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Jika melalui jalur litigasi, terdapat sanksi bagi pelanggar UU Perlindungan Konsumen ini. Sanksi administratif berupa pencabutan izin usaha atau ganti rugi maksimal Rp200 juta, serta sanksi pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda maksimal Rp2 miliar.

Pengawasan juga perlu terus ditingkatkan. Pengawasan dilakukan melalui peran pemerintah, masyarakat (LPKSM), dan lembaga negara dalam mengawasi barang/jasa yang beredar di pasar. Semua tindakan hukum dalam ruang lingkup UU ini berdasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Segala upaya perlindungan harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara proporsional. Perlindungan hukum harus dapat memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya. Terdapat keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, serta dapat menjamin keamanan bagi konsumen dalam penggunaan barang/jasa.

Keberadaan UU No.8/1999 sangat penting mengingat pembangunan dan perkembangan perekonomian pada umumnya, serta dibidang perindustrian dan perdagangan nasional pada khususnya telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Pada sisi lain, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh perkembangan digitalisasi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara dengan adanya *e-commerce*. Barang dan/atau jasa yang ditawarkan semakin bervariasi baik yang diproduksi langsung didalam negeri maupun yang diproduksi diluar negeri.

D. KESIMPULAN

Aspek regulasi yang mengatur perlindungan hukum kepada konsumen diberikan oleh negara melalui UU No.8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU ini menjadi upaya preventif dan represif dari negara untuk memberikan perlindungan hukum agar konsumen dapat terlindungi. Banyak temuan adanya informasi menyesatkan berupa iklan produk. UU Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk memproduksi barang yang tidak memenuhi standar (SNI), dapat memberikan informasi yang menyesatkan dalam label atau iklan, dapat menggunakan pemaksaan atau cara yang menimbulkan gangguan mental/fisik terhadap konsumen, serta dapat menjual barang rusak, cacat, atau bekas tanpa memberikan informasi yang jelas.

Ada tiga pilar yang dibentuk untuk memberikan perlindungan konsumen, yakni Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Ruang lingkup UU Perlindungan Konsumen tidak hanya terbatas pada transaksi jual beli di pasar, tetapi mencakup juga berbagai elemen seperti konsumen sebagai subjek hukum serta barang dan jasa yang dikonsumsi konsumen sebagai objek hukum.

Terkait aspek budaya, diperlukan usaha preventif untuk membangun kesadaran konsumen dalam upaya pencegahan bahwa konsumen memiliki hak dan kewajiban dalam transaksi, sehingga konsumen bisa memiliki jaminan keamanan dan pemenuhan hak dari negara dalam bertansaksi melalui *e-commerce*. Konsumen harus membangun budaya berkesadaran pada tahap pra-transaksi, tahap transaksi, serta tahap layanan purna jual.

Diatur juga ketentuan penanganan jika terjadi masalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha baik melalui jalur litigasi maupun non litigasi seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Adapun pengawasan dilakukan melalui peran pemerintah, masyarakat (LPKSM), dan lembaga negara dalam mengawasi barang atau jasa yang beredar di pasar.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anderson J.E. *Public Policy Making*, (Second ed, New York: Holt, Rinehart and Winston), Dalam Budi, Winarno, 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Medpress, 1979.
- Budhiartie, Arrie. *Pelindungan Hukum Dalam Dunia Kerja di Indonesia*, Bandung, Penerbit Media Media Utama. 2025.
- Darmodiharjo, Darji dan Shidarta. *Pokok-Pokok Filsafat Hukum*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Elly M. Setiadi. *Pengantar Ringkas Sosiologi: Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial*, Jakarta, Prenada Media, 2020.
- Frederickson, George, *Administrasi Negara Baru (New Public Administration)*. Diterjemahkan oleh Al Khozei Usman, Jakarta, LP3ES, Cet.2, 1987.
- Friedmann. W, *Teori & Filsafat Hukum (Legal Theory)*. Diterjemahkan oleh M.Arifin, Jakarta, Rajagrafindo, Cet.2, 1994.
- Hadjon. Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu, Cet.1, 1987.
- Huda, Miftakhul. *Ilmu Kesejahteraan Sosial (Paradigma dan Teori)*, Yogyakarta, Samudera Biru, Cet.I. 2012. Hlm 70.
- Ilyas, Amir dan Muh.Nursal NS. *Kumpulan Asas Hukum*, Jakarta, Kencana, 2004.
- Kaelan, MS. *Filsafat Hukum Pancasila Dan Semiotika Hukum Pancasila*, Yogyakarta, Paradigma Pustaka. 2022.
- Kelsen, Hans. *Teori Hukum Murni (Pure Theori Of Law)*. Diterjemahkan oleh Raissul Muttaqien, Bandung, Nusamedia, Cet.XVII, 2021.
- Lawang, Robert MZ. *Kapital Sosial*, Jakarta, Fisip UI Press, 2004.
- Leback. Karen. *Teori-Teori Keadilan (Six Theories of Justice)*. Penerjemah Yudi Santoso. Cetakan ke-6, Bandung, Nusa Media, 2018.
- Malau. Parningotan. *Perlindungan Hukum Pekerja/Buruh Atas Keselamatan dan Kesehatan Kerja*, Medan, Softmedia, Cet.1, 2013.
- Mc Vey, Ruth. *Kaum Kapitalis Asia Tenggara*, Jakarta, Yayasan Obor Indonesia, 1998.

M. Noor Syaid. *Penyimpangan Sosial dan Pencegahannya*, Semarang, Alprin, 2020.

Pound, Roscoe. *Tugas Hukum (The Task Of Law)*, Pennsylvania: Franklin and Marshall College, 1944. Diterjemahkan: Mohamad Radjab, Jakarta: Bhratara, 1965.

Prapti Rahayu, Derita. *Metode Penelitian Hukum*, Yogyakarta, Thafa Media, 2020.

Rahardjo. Satjipto. *Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, Cet.5. 2000.

_____. *Hukum Progresif: Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, Yogyakarta, Genta Publishing, Cet.1, 2009.

Renouw, Dian Mega Erianti. *Perlindungan Hukum E-Commerce*, Yayasan Taman Pustaka, 2017

Rusli, Tami. *Sistem Badan Hukum Indonesia*. Bandar Lampung. CV. Anugrah Utama Raharja (AURA), 2013.

Sidharta, Arief. *Refleksi tentang Struktur Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 2009.

Sulaiman, Ismandi, et al. *Perlindungan Hukum Indonesia*, Bandung, Penerbit Widina, Cet.1, 2025.

Jurnal

Andreas. Tonny, Dominikus Rato, et al. *Sumbangsih Roscoe Pound Terhadap Perkembangan Ilmu Hukum Sosiologis*, Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2025.

Faiz. Pan Mohamad. *Teori Keadilan John Rawls (John Rawls' Theory of Justice)*, Jurnal Konstitusi, Volume 6, Nomor 1, April 2009.

Maulidia, Trisna Muhamad Rofiqi, Krisna Nur Fadilah WP, dan Gibran Aldi Nashrullah. *Hukum dan Perubahan Masyarakat: Pendekatan Filsafat Roscoe Pound*, Praxis: Jurnal Filsafat Terapan. (Vol. 1. No. 2), 2022.

Mahfud MD. Moh. *Politik Hukum Hak Asasi Manusia di Indonesia*, Jurnal Hukum. No. 14 Vol. 7. Agustus 2000: 1-30.

Puspawati. Rizki, Satia Nathanea Cahyani. *Hukum Dalam Perspektif Pancasila*, Jurnal Indigenous Knowledge Volume 1 No. 2 December, Universitas Sebelas Maret, 2022.

Rahmat. Diding, Gios Adhyaksa, et al. *Bantuan Hukum Dan Perlindungan Hukum Terhadap Perempuan Dan Anak Di Indonesia*, Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 04 Nomor 02. 2021, Fakultas Hukum, Universitas Kuningan, Kuningan, Indonesia, 2021.

Sinaga, Niru Anita. *Fungsi Filosofis, Yuridis Dan Ekonomis Kontrak Dalam Dunia Bisnis*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara –Fakultas Hukum Universitas Suryadarma Volume 15 No.2, Maret 2025

. *Implementasi Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Hukum Perjanjian*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara –Fakultas Hukum Universitas Suryadarma Volume 5 No.2, Maret 2019.

Sinaga, Niru Anita dan Nunuk Sulisrudatin. *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara –Fakultas Hukum Universitas Suryadarma Volume 5 No.2, Maret 2015.

Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Amandemen.

Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 .

Undang-Undang Tentang Hak Asasi Manusia, UU Nomor 39 Tahun 1999. Lembaran Negara. 1999 No.165, Tambahan Lembaran Negara No. 3886, Lembaran Lepas SETNEG : 29 Hlm.

Undang-Undang Tentang Badan Usaha Milik Negara. UU Nomor 19 Tahun 2003. LN.2003/NO.70, TLN NO.4297, LL SETNEG : 31 Hlm.

Undang-Undang Tentang Perseroan Terbatas, UU Nomor 40 Tahun 2007. LN.2007/NO.106, TLN NO.4756, LL SETNEG : 82 Hlm.

Undang-Undang Tentang Koperasi, UU Nomor 17 Tahun 2012. LN.2012/No. 212, TLN No. 5355, LL SETNEG: 52 Hlm.

Undang-Undang Tentang Pemerintah Daerah, UU Nomor 23 Tahun 2014. LN.2014/No. 244, TLN No. 5587, LL SETNEG: 212 Hlm.

Undang-Undang Tentang Perasuransian, UU Nomor 40 Tahun 2014. LN.2014/No. 337, TLN No. 5618, LL SETNEG: 60 Hlm.

Undang-Undang Tentang Cipta Kerja, UU Nomor 6 Tahun 2023. LN.2023/No.41, TLN No.6856.