



# Perlindungan Konsumen Pada *Platform E-Commerce*: Regulasi dan Peran Pemerintah

Falah Al Ghozali<sup>\*a</sup>, Try Hardyanthi<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Universitas Muhammadiyah Surakarta, <sup>b</sup> Universitas Muhammadiyah Purwokerto

\* correspondence: [fag201@ums.ac.id](mailto:fag201@ums.ac.id)

---

## Abstract

The increasing activity in e-commerce demands swift and measured responses in managing and protecting consumers engaged in online transactions. Rapid changes in the e-commerce landscape in Indonesia necessitate deep attention regarding existing regulations. To enhance consumer protection awareness, the government's primary task is to formulate policies and regulations that shape a robust legal framework. The establishment of clear and comprehensive laws, as reflected in Indonesia's Consumer Protection Law, serves as the main basis for setting standards and norms in consumer protection. With globalization and market complexity on the rise, it is crucial to uphold and enhance consumer protection systems. Therefore, the government plays a central role in shaping and improving awareness of e-commerce consumer protection. This study utilizes a normative juridical research method. Qualitatively analyzed data are presented descriptively, focusing on regulatory frameworks for consumer protection in e-commerce platforms and the government's role in this realm.

**Keywords:** Consumer Protection; E-Commerce; Government Role

## Abstrak

Meningkatnya aktivitas *e-commerce* menuntut tanggapan yang cepat dan terukur dalam mengelola serta melindungi konsumen yang terlibat dalam transaksi daring. Perubahan cepat dalam *landscape e-commerce* di Indonesia membutuhkan perhatian yang mendalam kaitannya dengan regulasi yang ada. Untuk meningkatkan kesadaran perlindungan konsumen, tugas utama pemerintah adalah merumuskan kebijakan dan peraturan yang membentuk kerangka kerja hukum yang kokoh. Pembentukan undang-undang yang jelas dan komprehensif, seperti tercermin dalam UUPK di Indonesia, menjadi dasar utama untuk menetapkan standar dan norma perlindungan konsumen. Dengan berkembangnya globalisasi dan kompleksitas pasar, sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan sistem perlindungan konsumen. Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran sentral dalam membentuk dan meningkatkan kesadaran perlindungan konsumen *e-commerce*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif, sehingga pada bagian hasil dan pembahasan dikemukakan regulasi perlindungan konsumen pada platform *e-commerce* dan peran pemerintah terhadap perlindungan konsumen *e-commerce*.

**Kata kunci:** E-Commerce; Peran Pemerintah; Perlindungan Konsumen

---

## I. Pendahuluan

*E-commerce* merupakan *platform* transaksi jual beli melalui internet dan menjadi salah satu isu yang harus diperhatikan oleh pemerintah Indonesia. Hal ini diakibatkan dampak negatif yang dapat terjadi akibat dari lalu lintas *e-commerce* misalnya penipuan, penyebaran data pribadi, serta hal-hal lain yang dianggap merugikan konsumen. Konsumen merupakan individu terakhir yang menggunakan suatu produk, mencakup setiap individu yang menggunakan barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan (Darnia dkk, 2023). Dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa perlindungan konsumen melibatkan segala usaha untuk menjamin kepastian hukum guna melindungi konsumen. Tujuannya mencakup peningkatan martabat konsumen, penyediaan akses informasi terkait barang dan jasa, serta pembentukan perilaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab, meskipun interaksi langsung antara produsen dan konsumen jarang terjadi (Nurjannah, 2013).

Pemerintah memiliki peran sentral dalam membentuk dan meningkatkan kesadaran perlindungan konsumen di suatu negara. Kesadaran ini tidak hanya terfokus pada pembuatan peraturan, melainkan juga melibatkan usaha untuk memberdayakan masyarakat guna memahami hak-hak mereka dan mendukung praktik *e-commerce* yang berkeadilan. Upaya kunci yang diambil oleh pemerintah mencakup penyusunan regulasi yang melibatkan aspek perlindungan konsumen. Melalui peraturan tersebut, pemerintah dapat menetapkan standar yang jelas

bagi pelaku usaha *e-commerce* dalam berinteraksi dengan konsumen. Ini mencakup ketentuan-ketentuan terkait informasi produk, hak pengembalian barang, serta perlindungan terhadap praktik bisnis yang merugikan konsumen.

Inisiatif perlindungan konsumen tidak hanya terbatas pada penyusunan peraturan semata. Pemerintah juga perlu secara aktif mengedukasi masyarakat agar memahami hak-hak mereka. Kampanye edukasi, seminar, dan distribusi materi informasi yang mudah dipahami menjadi sarana efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak konsumen, memberikan kekuatan pada individu untuk menuntut keadilan jika hak-hak mereka dilanggar. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merumuskan masalah yang akan dikaji yakni terkait dengan regulasi perlindungan konsumen pada platform *e-commerce* dan peran pemerintah terhadap perlindungan konsumen *e-commerce*.

## **II. Metode Penulisan**

Penelitian hukum adalah proses sistematis dan metodis untuk menemukan kebenaran ilmiah tentang hukum dengan menggunakan metode ilmiah. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan masalah hukum atau mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai peristiwa hukum, baik dalam konteks teoritis maupun praktis (Rachmatulloh dkk, 2022). Peneliti menggunakan metode penelitian yuridis normatif dalam membuat penelitian ini. Menurut Soerjono Soekanto, pendekatan yuridis normatif adalah metode penelitian hukum yang menggunakan bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar untuk diteliti dengan melakukan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur yang relevan dengan permasalahan yang sedang diselidiki (Soekanto & Mamudja, 2001). Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif, sehingga pada bagian hasil dan pembahasan dikemukakan regulasi perlindungan konsumen pada platform *e-commerce* dan peran pemerintah terhadap perlindungan konsumen *e-commerce*.

## **III. Pembahasan**

### **A. Regulasi Perlindungan Konsumen pada Platform *E-Commerce***

Dalam konteks hukum dan interaksi antara pelaku usaha dengan konsumen, umumnya konsumen menghadapi ketidakseimbangan kekuatan dengan pelaku usaha. Pelaku usaha berada diposisi yang lebih kuat dibanding dengan konsumen. Maka dari itu, penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik dalam kerangka hukum perlindungan konsumen (Ghozali, 2024). Untuk meningkatkan kesadaran perlindungan konsumen, tugas utama pemerintah adalah merumuskan kebijakan dan peraturan yang membentuk kerangka kerja hukum yang kokoh. Pembentukan undang-undang yang jelas dan komprehensif, seperti tercermin dalam UUPK di Indonesia, menjadi dasar utama untuk menetapkan standar dan norma perlindungan konsumen. Dengan berkembangnya globalisasi dan kompleksitas pasar, sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan sistem perlindungan konsumen (Alaysia & Ghozali, 2023). Pentingnya kebijakan ini tidak hanya menciptakan landasan hukum yang solid, tetapi juga memberikan pedoman bagi bisnis dan industri elektronik dalam berinteraksi dengan konsumen. Selain itu, pemerintah harus bersifat proaktif dalam memastikan bahwa undang-undang tersebut selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan zaman dan dinamika pasar. Hal ini penting agar regulasi tetap relevan, mengakomodasi perubahan tren konsumen, dan menanggapi perubahan dalam praktik *e-commerce*.

Keterlibatan aktif pemerintah juga terlihat melalui upaya penyuluhan dan edukasi masyarakat. Inisiatif pendidikan yang dilaksanakan oleh pemerintah memiliki potensi besar untuk memberikan wawasan mendalam kepada konsumen mengenai hak-hak mereka, prosedur penyelesaian konflik, dan potensi risiko yang mungkin muncul selama transaksi bisnis. Program pendidikan ini dapat mencakup penyelenggaraan seminar, lokakarya, dan kampanye informasi untuk memperluas pemahaman masyarakat tentang perlindungan konsumen. Melalui kegiatan ini, konsumen dapat belajar secara langsung tentang cara melindungi diri mereka sendiri dan memahami hak-hak yang melindungi kepentingan mereka dalam berbagai situasi konsumen. Selain pendidikan, pemerintah dapat merancang kampanye publik yang efektif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap isu-isu perlindungan konsumen. Kampanye ini dapat dilakukan melalui media massa,

jejaring sosial, dan kegiatan komunitas. Dengan cara ini, pesan mengenai pentingnya perlindungan konsumen dapat lebih mudah disampaikan dan diterima oleh masyarakat luas.

Penerapan peraturan perlindungan konsumen di sektor elektronik Indonesia telah berdampak positif yang besar terhadap kepercayaan masyarakat terhadap produk-produk elektronik (Alaysia & Ghozali, 2023). Terdapat perlindungan hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK, salah satunya yaitu hak konsumen yang terdapat pada Pasal 4 huruf c UUPK yang menjelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas, benar, serta jujur tentang kondisi dan jaminan dari barang yang disediakan di *platform e-commerce*. Disisi lain, Pasal 7 huruf b UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha *e-commerce* yang tidak boleh disepelekan, yakni memberi informasi mengenai jaminan dan kondisi barang secara jelas, benar dan jujur, serta memberikan penjelasan terkait dengan penggunaan, pemeliharaan dan perbaikan barang yang hendak dijual.

Konsumen yang merasa dirugikan akibat dari barang yang diterimanya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, maka berhak untuk meminta ganti rugi atau kompensasi kepada pelaku usaha. Hal ini sudah diatur secara tersurat pada Pasal 4 huruf h UUPK. Perlindungan akibat kerugian yang dialami oleh konsumen tidak terbatas hanya dalam Pasal 4 huruf h UUPK semata. Dalam Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) disebutkan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya atau terdapat cacat tersembunyi, pelaku usaha harus memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang tersebut.

Selain itu, perlindungan konsumen juga diatur dalam peraturan yang lain. Merujuk Pasal 378 KUHP jo Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang ITE, jika pelaku usaha atau penjual melakukan penipuan, seperti menggunakan identitas palsu atau taktik curang dalam transaksi pada *platform e-commerce*, mereka dapat dikenai pidana. Konsumen tidak perlu khawatir terhadap isu yang muncul dalam transaksi secara online, karena transaksi jual beli online tersebut dianggap valid dan memiliki tanggung jawab hukum yang melekat padanya, seperti amanat yang termaktub dalam Pasal 1 angka 17 PP PSTE. Berdasarkan peraturan-peraturan tersebut, penting untuk diwujudkannya penegakan hukum. Penegakan hukum diperlukan untuk melihat sejauh mana peraturan yang dibuat dapat ditegakkan dalam rangka pemenuhan jaminan perlindungan konsumen.

## **B. Peran Pemerintah terhadap Perlindungan Konsumen *E-Commerce***

Pemerintah memegang peran penting sebagai penegak hukum dalam mengawasi implementasi undang-undang perlindungan konsumen dan regulasi lain terkait perlindungan konsumen di Indonesia. Sistem pengawasan dan penegakan hukum yang efektif menjadi krusial untuk mencegah potensi pelanggaran oleh pelaku usaha *e-commerce* dan memberikan sanksi yang tegas atas setiap pelanggaran yang terjadi. Pemerintah melaksanakan kontrol rutin terhadap aktivitas *e-commerce* untuk memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi standar (Panjaitan & Sihotang, 2023) dan norma yang telah ditetapkan atau diatur dalam regulasi perlindungan konsumen. Selain itu, mereka juga merespon keluhan konsumen dengan serius, menjalankan penyelidikan yang cermat terhadap dugaan pelanggaran, dan memberikan tindakan hukum yang adil sebagai bagian integral dari perannya dalam memastikan ketaatan terhadap regulasi perlindungan konsumen. Upaya penegakan hukum ini memberikan sinyal kuat kepada pelaku usaha bahwa pelanggaran terhadap hak-hak konsumen tidak akan ditoleransi. Sanksi yang tegas dan konsisten menjadi kunci pencegahan yang efektif, mendorong pelaku usaha dan aktivitas *e-commerce* untuk beroperasi dengan mematuhi regulasi perlindungan konsumen. Menurut Wakil Menteri Perdagangan, Jerry Sambuaga, perlindungan konsumen sangat krusial mengingat masalah yang dihadapi konsumen semakin kompleks dan rumit, sehingga memerlukan respons yang tepat dan efisien dalam penanganannya (Kementerian Perdagangan RI, 2024).

Selanjutnya, kerjasama yang erat antara pemerintah dan sektor swasta dapat menjadi kunci dalam membentuk suasana bisnis yang bersahabat dengan konsumen. Kemitraan ini membuka peluang untuk usaha bersama dalam meningkatkan standar pelayanan, kualitas produk, dan tingkat transparansi informasi. Melalui kemitraan antara pemerintah dan industri *e-commerce*, dapat diwujudkan inisiatif bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. Perusahaan *e-commerce* dan pelaku usaha yang memanfaatkan *platform e-commerce* dapat diberikan panduan dan dukungan untuk memastikan bahwa aktivitas bisnis mereka sejalan dengan norma perlindungan konsumen yang ditetapkan. Selain itu, pemerintah dan sektor swasta dapat bersama-sama mengembangkan program pelatihan untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan di kalangan pelaku bisnis dalam memperlakukan konsumen dengan etika yang tinggi (Atikah, 2018).

Perlindungan terhadap hak-hak konsumen adalah suatu isu yang sangat penting. Memberikan insentif dan penghargaan kepada perusahaan *e-commerce* yang menerapkan standar tertinggi dalam perlindungan konsumen dapat menjadi dorongan positif bagi pelaku bisnis. Dengan memberikan penghargaan kepada perusahaan yang mendemonstrasikan komitmen nyata terhadap hak-hak konsumen, pemerintah memberikan sinyal bahwa perlindungan konsumen bukan hanya tanggung jawab hukum, melainkan juga nilai yang dihargai dalam dunia bisnis. Inisiatif insentif ini dapat berupa pengakuan publik, penghargaan industri, atau bahkan keuntungan fiskal tertentu. Hal ini tidak hanya memberikan dorongan positif bagi perusahaan *e-commerce* yang berkinerja tinggi dalam perlindungan konsumen, tetapi juga menciptakan lingkungan persaingan yang sehat antar perusahaan-perusahaan *e-commerce* untuk memenangkan kepercayaan konsumen.

Pemerintah memainkan peran penting dalam perlindungan konsumen dengan mendirikan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), sebagai lembaga yang langsung di bawah Presiden. BPKN bertugas untuk mengevaluasi kebijakan perlindungan konsumen, memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah, menginformasikan masyarakat melalui media tentang hak-hak konsumen, mempromosikan kesadaran pro-konsumen, serta menerima keluhan dari masyarakat (Balik & Saija, 2018). Karenanya, penting bagi pemerintah untuk menyadari bahwa pemberdayaan konsumen melalui teknologi elektronik bukan sekadar opsi, melainkan elemen krusial dalam era digital ini.

Eksistensi *e-commerce* mendorong pemerintah untuk selalu terbuka seiring dengan perkembangan zaman. Pemerintah memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendorong pemanfaatan teknologi untuk memberikan akses yang lebih cepat dan sederhana terhadap informasi produk, ulasan konsumen, dan proses pelaporan masalah. Salah satu cara efektif yang dapat diambil oleh pemerintah adalah dengan memanfaatkan aplikasi mobile, situs web resmi, dan platform online. Aplikasi mobile dapat memberikan akses langsung ke informasi produk, memberikan ulasan konsumen secara *real-time*, dan menyediakan jalur pelaporan masalah yang mudah diakses. Sementara itu, situs web resmi yang didukung oleh teknologi modern dapat menjadi sumber informasi yang komprehensif dan mudah dicari bagi konsumen dalam mencari kepastian dan perlindungan hukum, karena membahas perlindungan konsumen berarti membicarakan tentang jaminan atau kepastian bahwa perlindungan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen terpenuhi (Tambuwun, 2014).

Terdapat manfaat yang bisa dirasakan dengan memanfaatkan teknologi ini, salah satunya yaitu pemerintah dapat mempererat hubungan antara dirinya dan konsumen. Komunikasi yang lebih efisien dan langsung melalui platform digital menciptakan kanal yang lebih terbuka dan transparan. Konsumen dapat dengan mudah mengakses informasi terkini, menyampaikan umpan balik, dan melaporkan masalah secara langsung, menghasilkan respons yang lebih cepat dari pihak berwenang. Selain itu, pemerintah dapat memanfaatkan data yang terkumpul dari platform teknologi untuk memahami tren konsumen, mendeteksi potensi risiko, dan merancang kebijakan perlindungan konsumen yang lebih responsif. Dengan demikian, teknologi bukan hanya menjadi alat untuk memberdayakan konsumen, tetapi juga sebagai sarana bagi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan ketepatan langkah-langkah perlindungan konsumen.

Pemerintah juga dituntut untuk tidak mengabaikan peranan penting kerjasama regional dan internasional dalam konteks perlindungan konsumen. Pemerintah Indonesia memiliki peluang besar untuk menjalin kerjasama yang erat dengan negara-negara tetangga, di mana pertukaran pengalaman, data, dan adopsi kebijakan terbaik dapat menjadi langkah strategis. Melalui kolaborasi regional, Indonesia dapat membangun jaringan yang kuat dengan negara-negara sekitarnya. Dalam kerangka ini, pertukaran informasi tentang praktik *e-commerce*, tren konsumen, dan strategi perlindungan konsumen dapat menjadi sumber pengetahuan yang berharga. Oleh karena itu, pemerintah perlu bekerja sama dengan para *stakeholder* untuk mengatasi tantangan dalam melakukan aktivitas *e-commerce* (Bahtiar, 2020).

Adanya kerjasama ini juga memungkinkan pemerintah untuk belajar dari pengalaman sukses atau tantangan yang dihadapi oleh negara-negara mitra. Tidak hanya itu, kerjasama internasional dapat membantu Indonesia dalam mengadopsi standar perlindungan konsumen yang lebih tinggi. Dengan melibatkan diri dalam forum internasional terkait perlindungan konsumen, seperti Organisasi Perdagangan Dunia atau *World Trade Organization (WTO)* atau badan perlindungan konsumen internasional atau *Consumers International (CI)*, Indonesia dapat memastikan bahwa kebijakan yang diambil sejalan dengan standar global. Pentingnya kerjasama regional dan internasional juga terlihat dalam menghadapi tantangan global yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, seperti keamanan produk, perdagangan elektronik lintas batas, dan penipuan lintas

negara. Melalui kerjasama yang solid, negara-negara dapat bersama-sama mengembangkan pendekatan terkoordinasi untuk menanggapi tantangan-tantangan ini.

Meningkatnya aktivitas bisnis online menuntut tanggapan yang cepat dan terukur dalam mengelola serta melindungi konsumen yang terlibat dalam transaksi daring. Perubahan cepat dalam *landscape e-commerce* memerlukan pembaruan terhadap undang-undang dan regulasi yang ada. Pemerintah perlu memastikan bahwa kerangka hukum yang telah ada dapat mencakup dimensi-dimensi baru yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi. Hal ini mencakup aspek perlindungan konsumen yang khusus terkait dengan transaksi online, privasi data, keamanan transaksi elektronik, dan penanganan sengketa secara daring. Selain pembaruan regulasi, penting juga bagi pemerintah untuk memiliki mekanisme pengawasan yang efisien terhadap kegiatan bisnis online. Hal tersebut dilakukan untuk dapat meminimalisir tindakan kejahatan. Beberapa bentuk kejahatan yang sering terjadi dalam transaksi online meliputi *phishing*, pembayaran yang tidak sah, dan penjualan produk palsu (Rustam dkk, 2023).

Pemerintah dapat mengembangkan strategi pemantauan yang menggunakan teknologi untuk mendeteksi praktik bisnis yang merugikan konsumen dan dapat merugikan integritas pasar. Langkah ini akan membantu memitigasi risiko potensial dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem *e-commerce*. Penguatan kerjasama antara pemerintah, *platform e-commerce*, dan asosiasi bisnis juga menjadi aspek penting. Melalui dialog terus-menerus, pemerintah dapat memahami lebih baik tantangan yang dihadapi oleh pelaku bisnis online dan mencari solusi bersama yang mendukung pertumbuhan sektor *e-commerce* sambil tetap melindungi konsumen. Dengan pendekatan yang proaktif dan adaptif terhadap dinamika *e-commerce*, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan sektor ini, sambil tetap memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen yang semakin terlibat dalam transaksi daring. Kehadiran regulasi yang komprehensif mengenai perlindungan konsumen dan kesadaran masyarakat terhadap pengetahuan produk diharapkan dapat mengurangi risiko praktik perdagangan yang tidak jujur, sehingga melindungi konsumen, khususnya dalam konteks *e-commerce* (Pariadi, 2018).

Oleh karena itu, peranan pemerintah dalam meningkatkan kesadaran perlindungan konsumen memegang peranan yang sangat penting dalam menciptakan lingkungan bisnis *e-commerce* yang adil dan terjamin. Dengan merancang kebijakan dan pembaruan kebijakan yang ada, melakukan edukasi kepada masyarakat, melakukan pengawasan, dan menjalin kerjasama dengan sektor swasta, pemerintah dapat memberikan pemberdayaan kepada konsumen, mendorong aktivitas *e-commerce* yang bermoral, dan memelihara kepercayaan dalam transaksi ekonomi. Hanya melalui keterlibatan aktif pemerintah, perlindungan konsumen tidak sekadar menjadi ideologi semata, melainkan sebuah kenyataan yang dapat dirasakan oleh seluruh warga negara Indonesia.

#### IV. Penutup

Di Indonesia, regulasi terkait perlindungan konsumen *e-commerce* diatur dalam beberapa kerangka peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Upaya penegakan hukum perlu untuk direalisasikan dalam rangka pemenuhan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen. Pemerintah memiliki peran yang luar biasa untuk mewujudkan aktivitas bisnis *e-commerce* yang adil dan terjamin, dengan merancang kebijakan dan pembaruan kebijakan yang ada, melakukan edukasi kepada masyarakat, melakukan pengawasan, serta menjalin kerjasama baik dalam negeri maupun luar negeri.

## Daftar Pustaka

- Alaysia, A.N., & Ghozali, F.A. (2023). Peran Hukum Perlindungan Konsumen dalam Meningkatkan Kepercayaan Pasar Industri Elektronik di Indonesia. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(3), 164-169.
- Atikah, I. (2018). Peran Pemerintah terhadap Proteksi Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Ekonomi Syariah. *Prosiding Seminar Nasional Prodi Hukum Ekonomi Syariah*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, ISBN: 978-602-6697-24-0.
- Bahtiar, R.A. (2020). Potensi, Peran Pemerintah, dan Tantangan dalam Pengembangan E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 11(1), 13-25.
- Balik, A., & Saija, V.J. (2018). Tanggungjawab Pemerintah dan Pelaku Usaha Makanan Siap Saji terkait Penggunaan Wadah Plastik yang Berbahaya Bagi Konsumen di Kota Ambon. *SASI*, 23(2), 95-107.
- Darnia, M.E., dkk. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Sistem Pengembalian Uang Pada Pelanggan di Industri Retail. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 1(4), 31-43.
- Nurjannah, S. (2013). Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen. *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan*, 2(1), 1-7.
- Panjaitan, N., & Sihotang, H.F. (2023). Analisis Pengaruh Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggungjawab Kelalaian Dan Kesalahan Produsen. *Al Qadhi*, 1(2), 126-136.
- Pariadi, D. (2018). Pengawasan E-Commerce dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 48(3).
- Rachmatulloh, M.A., dkk. (2022). *Ragam Metode Penelitian Hukum*. Kediri, Lembaga Studi Hukum Pidana, hal. 9-10.
- Rustam, M.H., dkk. (2023). Peran dan Tanggung Jawab Konsumen untuk Mencegah Praktik Penipuan dalam Transaksi Online dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen. *Riau Law Journal*, 7(1), 1-24.
- Soekanto, S., & Mamudja, S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta, Rajawali Pers, hal 13-14.
- Tambuwun, J.G.G. (2014). Peranan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Peredaran Makanan Kadaluwarsa. *Lex Privatum*, 2(2), 57-67.
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Ghozali, F.A. (2024), "Langkah Konsumen Jika Produk Skincare Sebabkan Peradangan Kulit", Diakses melalui Website HukumOnline, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/langkah-konsumen-jika-produk-iskincare-i-sebabkan-peradangan-kulit-lt65b71f39666a3/>, pada 18 Juni 2024, pukul 23.57 WIB.
- Kementerian Perdagangan RI, 2024, "Sosialisasi Peran Pemerintah dalam Perlindungan Konsumen di Era Digital", Diakses melalui Website Resmi Kementerian Perdagangan RI, <https://www.kemendag.go.id/berita/foto/sosialisasi-peran-pemerintah-dalam-perlindungan-konsumen-di-era-digital>, pada tanggal 19 Juni 2024, pukul 13.55 WIB.