
Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce

Enjeli Yuliana Lumaing¹, Indrasatya Octavianus Nasirun², Novita Marven Mongdong³

^{1,2,3}Universitas Negeri Manado

Email: enjelijumaing@gmail.com¹, indraoctavv@gmail.com², novitamongdong@unima.ac.id³

Diterima	14	April	2025
Disetujui	06	Juni	2025
Dipublish	06	Juni	2025

Abstract

This study aims to analyze legal protection for consumers in e-commerce transactions in Indonesia, focusing on the effectiveness of the Consumer Protection Law (UUPK) and the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE). The method used is a qualitative approach through literature studies on laws and regulations, scientific journals, and previous research results. The results of the study indicate that consumer protection is still weak due to the implementation of non-adaptive regulations, weak personal data protection mechanisms, and the unavailability of an effective and digital dispute resolution system. The imbalance of information between consumers and business actors also worsens the position of consumers in online transactions. This study suggests the need for synergy between consumer protection regulations and digital security policies, as well as the establishment of an integrated online dispute resolution system. These findings contribute to the development of digital technology-based consumer protection laws in Indonesia.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, E-Commerce Transactions*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia, dengan fokus pada efektivitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui studi literatur terhadap peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen masih lemah akibat implementasi regulasi yang tidak adaptif, lemahnya mekanisme perlindungan data pribadi, serta belum tersedianya sistem penyelesaian sengketa yang efektif dan digital. Ketidakseimbangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha juga memperburuk posisi konsumen dalam transaksi daring. Penelitian ini menyarankan perlunya sinergi antara regulasi perlindungan konsumen dan kebijakan keamanan digital, serta pembentukan sistem penyelesaian sengketa daring yang terintegrasi. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum perlindungan konsumen berbasis teknologi digital di Indonesia.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi E-Commerce*



Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas jual beli barang dan jasa. Salah satu bentuk perubahan tersebut adalah munculnya transaksi e-commerce yang memungkinkan konsumen dan pelaku usaha melakukan transaksi secara daring tanpa harus bertatap muka. Fenomena ini semakin marak sejak pandemi COVID-19, di mana masyarakat semakin mengandalkan layanan digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko hukum yang dihadapi oleh konsumen, seperti penipuan, barang tidak sesuai deskripsi, penyalahgunaan data pribadi, hingga kesulitan dalam proses pengembalian barang.

Dalam konteks perlindungan hukum, negara memiliki kewajiban untuk melindungi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UU ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa yang diperdagangkan. Dalam transaksi e-commerce, tantangan terhadap implementasi ketentuan ini cukup besar karena sifat transaksi yang tidak langsung, lintas wilayah, dan melibatkan platform digital sebagai perantara.

Selain UUPK, perlindungan konsumen dalam ranah digital juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya. UU ini mengatur mengenai validitas dokumen elektronik,

transaksi daring, serta keamanan sistem informasi. Pasal-pasal dalam UU ITE juga memberikan dasar hukum untuk menindak pelaku penipuan daring, penyebaran informasi palsu, serta pelanggaran privasi yang sering kali terjadi dalam transaksi digital. (Rahardjo, 2021).

Namun, meskipun regulasi telah tersedia, realitas menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam praktik e-commerce masih belum optimal. Banyak kasus pengaduan konsumen yang tidak ditindaklanjuti secara efektif karena sulitnya pelacakan pelaku usaha, lemahnya sistem penyelesaian sengketa secara daring, serta kurangnya literasi hukum dari pihak konsumen. Selain itu, banyak platform e-commerce belum memiliki mekanisme perlindungan konsumen yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menjadi sorotan penting dalam wacana penegakan hukum di era digital.

Penelitian sebelumnya oleh Hidayat (2019) menunjukkan bahwa mayoritas konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi e-commerce tidak mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh, sehingga memilih untuk tidak melapor. Sementara itu, studi dari Lestari (2020) menemukan bahwa platform e-commerce sering kali cenderung lebih melindungi pelaku usaha daripada konsumen, terutama dalam hal kebijakan pengembalian barang dan pengembalian dana. Penelitian oleh Maulana (2021) menegaskan bahwa masih terdapat kekosongan norma dalam hal perlindungan data pribadi konsumen di ranah e-commerce, yang sering dimanfaatkan oleh pihak ketiga untuk kepentingan komersial tanpa persetujuan.

Dari ketiga penelitian tersebut, dapat dilihat bahwa fokus utama masih berkuat pada masalah implementasi perlindungan



konsumen secara umum dalam transaksi e-commerce. Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas penerapan UUPK dan UU ITE secara simultan dalam menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen di ranah digital. Hal ini membuka peluang untuk menelaah lebih dalam keterkaitan antara kedua regulasi tersebut dan bagaimana keduanya dapat saling melengkapi.

Research gap yang muncul adalah adanya ketidaksesuaian antara regulasi yang ada dengan praktik di lapangan, terutama dalam proses penegakan hukum dan penyelesaian sengketa konsumen secara daring. Banyak konsumen yang belum mendapatkan keadilan karena hambatan administratif dan kurangnya akses informasi mengenai hak-haknya. Selain itu, belum ada kajian yang mengintegrasikan antara perlindungan konsumen dalam aspek kontraktual (UUPK) dan perlindungan sistem serta data (UU ITE) secara komprehensif dalam konteks e-commerce.

Kesenjangan lainnya adalah minimnya perhatian terhadap perlindungan hukum preventif dan bukan hanya represif. Kebanyakan pendekatan perlindungan hukum terhadap konsumen hanya berfokus pada penyelesaian sengketa setelah kerugian terjadi, padahal perlindungan yang ideal seharusnya mencakup aspek edukatif, pengawasan platform digital, serta penguatan peran negara dalam mencegah pelanggaran sejak awal.

Kebaruan (novelty) dalam penelitian ini terletak pada upaya menyinergikan ketentuan dalam UUPK dan UU ITE untuk membentuk sistem perlindungan hukum konsumen yang adaptif terhadap dinamika transaksi digital. Pendekatan ini tidak hanya memandang konsumen sebagai pihak lemah dalam kontrak, tetapi juga sebagai subjek hukum digital yang harus dijamin hak-haknya

terhadap informasi, keamanan data, dan keadilan dalam penyelesaian sengketa.

Selain itu, penelitian ini menawarkan model perlindungan hukum konsumen e-commerce berbasis regulasi terpadu dan berbasis teknologi, yang mengintegrasikan pengawasan otomatis berbasis kecerdasan buatan, mekanisme pengaduan daring yang efisien, serta peran aktif pemerintah dan platform dalam memberikan edukasi hukum kepada konsumen. Model ini diharapkan mampu menjadi solusi konkret atas kompleksitas persoalan perlindungan konsumen di era digital.

Realitas yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang menjadi korban penipuan atau ketidaksesuaian informasi dalam transaksi e-commerce, baik di platform besar maupun media sosial. Konsumen sering kali tidak mengetahui prosedur pengaduan, atau tidak percaya bahwa pengaduan mereka akan mendapatkan tindak lanjut. Hal ini diperparah oleh ketimpangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha, serta lemahnya posisi tawar konsumen dalam kontrak elektronik.

Lebih jauh, maraknya praktik penjualan data pribadi konsumen secara ilegal juga menjadi ancaman serius. Meskipun UU ITE telah memberikan kerangka hukum, implementasinya belum menjangkau seluruh pelaku usaha digital, terutama pelaku usaha mikro yang tidak memahami ketentuan hukum. Oleh karena itu, urgensi pembentukan sistem perlindungan hukum yang komprehensif dan berorientasi pada keadilan konsumen menjadi semakin penting di tengah pertumbuhan ekonomi digital yang pesat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur



(library research), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan terhadap sumber-sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai substansi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia serta berbagai hasil penelitian terdahulu. Menurut Moleong (2017), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara holistik dan kontekstual melalui kajian mendalam terhadap sumber data non-numerik.

Data yang dikaji dalam penelitian ini meliputi peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta perubahannya, Peraturan Pemerintah, serta literatur ilmiah, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, dan artikel hukum yang relevan. Studi ini juga merujuk pada hasil penelitian sebelumnya untuk menemukan celah hukum (legal gap) serta bentuk perlindungan hukum yang efektif dalam ranah e-commerce.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan isi dari dokumen dan literatur yang dikaji, kemudian dilakukan interpretasi untuk menarik kesimpulan substantif. Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang secara aktif menafsirkan data berdasarkan kerangka konseptual dan teori yang relevan. Oleh karena itu, pemilihan dan pembacaan literatur dilakukan secara selektif dan kritis.

Validitas data dalam penelitian ini diperkuat melalui teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari

berbagai sumber literatur yang memiliki latar belakang akademik dan praktis yang berbeda. Misalnya, pendapat para akademisi dibandingkan dengan pandangan praktisi hukum, serta mencermati hasil putusan atau yurisprudensi yang relevan. Langkah ini penting agar hasil penelitian tidak bersifat spekulatif, tetapi berdasarkan pada landasan teoritis dan empiris yang memadai (Creswell, 2016).

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menyajikan gambaran utuh mengenai kondisi aktual perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce, serta memberikan kontribusi konseptual terhadap pengembangan sistem hukum yang lebih responsif terhadap perkembangan teknologi digital.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Ketidakefektifan Implementasi UU Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce

Temuan pertama dalam studi ini adalah belum efektifnya penerapan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terhadap transaksi e-commerce. Sebagian besar pelaku usaha tidak mencantumkan identitas secara jelas dan tidak menyampaikan informasi secara transparan kepada konsumen. Hal ini bertentangan dengan Pasal 7 huruf b UUPK yang mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi secara benar, jelas, dan jujur. Menurut Lestari (2020), banyak konsumen tidak mengetahui identitas penjual karena transaksi dilakukan melalui pihak ketiga atau platform digital.

Selain itu, banyak kasus di mana konsumen



tidak dapat menuntut ganti rugi karena pelaku usaha sulit dilacak. Identitas pelaku usaha yang bersifat anonim atau menggunakan akun palsu menjadi hambatan dalam proses hukum. Sistem yang ada saat ini belum mengatur secara tegas mengenai kewajiban platform digital untuk melakukan verifikasi data penjual. Hal ini menyebabkan ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha yang tidak seimbang (Hidayat, 2019).

Pemerintah belum memiliki mekanisme pengawasan yang kuat terhadap pelaku usaha digital skala mikro dan individu. Banyak transaksi terjadi di luar pengawasan lembaga resmi seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Direktorat Perlindungan Konsumen Kemendag. Menurut Maulana (2021), lemahnya pengawasan ini menyebabkan konsumen hanya mengandalkan itikad baik dari pelaku usaha atau kebijakan internal platform.

Konsumen juga sering kali tidak tahu cara mengajukan pengaduan atau merasa bahwa prosedurnya rumit. Padahal, Pasal 19 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita. Namun dalam praktiknya, proses hukum melalui jalur litigasi dianggap mahal dan tidak praktis bagi konsumen digital. Oleh karena itu, perlindungan yang ada masih bersifat formalistik dan belum menyentuh kebutuhan praktis konsumen e-commerce (Rahmawati, 2021).

2. Kelemahan Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi E-Commerce

Temuan kedua menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi e-commerce masih sangat lemah. Banyak konsumen tidak menyadari bahwa data mereka disimpan, diproses, bahkan

diperjualbelikan oleh pihak ketiga tanpa persetujuan yang jelas. Menurut UU ITE, Pasal 26 ayat (1) mengatur bahwa penggunaan informasi pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan pemilik data. Namun dalam praktiknya, ketentuan ini sering diabaikan (Fauzan, 2020).

Studi oleh Sari (2022) menemukan bahwa sebagian besar platform e-commerce tidak menyajikan kebijakan privasi yang mudah dipahami konsumen. Kalaupun ada, bahasa yang digunakan bersifat teknis dan tidak transparan. Konsumen sering kali setuju tanpa membaca karena terburu-buru menyelesaikan transaksi. Padahal dalam aspek hukum, persetujuan yang diberikan secara tidak sadar menimbulkan persoalan validitas.

Banyak kasus kebocoran data pribadi terjadi akibat lemahnya sistem keamanan informasi pada platform e-commerce. Selain itu, tidak ada kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberitahukan konsumen jika terjadi pelanggaran keamanan. Hal ini memperkuat kesan bahwa konsumen berada dalam posisi rentan, terutama dalam transaksi yang melibatkan data sensitif seperti nomor kartu kredit, alamat rumah, dan preferensi belanja (Yuliana, 2021).

Pemerintah sebenarnya telah merancang RUU Perlindungan Data Pribadi yang komprehensif, tetapi hingga kini implementasinya masih terbatas. Ketiadaan regulasi khusus menyebabkan penegakan hukum atas pelanggaran data sulit dilakukan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam aspek privasi data masih menjadi tantangan besar di tengah meningkatnya digitalisasi transaksi (Handayani, 2023).

3. Minimnya Mekanisme Penyelesaian Sengketa E-Commerce yang Efektif



Temuan ketiga mengarah pada minimnya mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan adil dalam transaksi e-commerce. Meskipun UUPK dan UU ITE menyediakan dasar hukum, dalam praktiknya konsumen kesulitan mengakses keadilan karena tidak tersedia forum penyelesaian sengketa yang responsif. Banyak konsumen yang akhirnya memilih untuk merelakan kerugiannya karena proses pengaduan terlalu rumit (Suhartini, 2022).

Lembaga penyelesaian sengketa konsumen seperti BPSK masih berbasis luring dan belum beradaptasi dengan karakteristik digital commerce. Padahal transaksi e-commerce bersifat cepat dan tidak terbatas wilayah, sehingga dibutuhkan forum sengketa daring yang bersifat nasional. Inisiatif seperti Online Dispute Resolution (ODR) belum diadopsi secara luas di Indonesia (Nugraha, 2023).

Beberapa platform besar seperti Tokopedia dan Shopee menyediakan layanan pusat resolusi, namun kebijakan tersebut tidak mengikat secara hukum dan bersifat sepihak. Konsumen tidak memiliki daya tawar dalam menentukan prosedur penyelesaian. Sering kali, keputusan akhir ditentukan oleh sistem otomatis tanpa pertimbangan keadilan secara substantif (Fadhilah, 2020).

Selain itu, tidak semua sengketa dapat diselesaikan secara internal oleh platform. Untuk sengketa yang bernilai besar atau melibatkan unsur pidana, konsumen harus membawa ke ranah hukum formal yang memerlukan waktu, biaya, dan tenaga. Dalam banyak kasus, hal ini membuat keadilan menjadi tidak terjangkau bagi konsumen kecil. Oleh karena itu, perlu inovasi hukum dalam membangun sistem penyelesaian sengketa daring yang terintegrasi dan adil (Yusuf, 2021).

B. Pembahasan

1. Efektivitas UUPK dalam Transaksi E-Commerce

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara normatif memberikan dasar hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dari praktik usaha yang merugikan. Dalam konteks transaksi e-commerce, ketentuan Pasal 4 dan 7 UUPK tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha seharusnya mampu memberikan perlindungan yang memadai. Namun, karakteristik transaksi digital yang tanpa tatap muka, lintas batas, dan sering kali anonim menyebabkan implementasi UUPK menjadi tidak optimal (Susanti, 2020).

Dalam teori perlindungan konsumen oleh Howells & Weatherill (2005), disebutkan bahwa perlindungan efektif tidak cukup hanya melalui regulasi formal, tetapi juga memerlukan instrumen pengawasan dan penegakan hukum yang adaptif. Di Indonesia, kelemahan terletak pada absennya mekanisme kontrol terhadap identitas pelaku usaha di platform digital, yang menyebabkan konsumen kesulitan menuntut haknya. Ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan realitas transaksi digital (Lestari, 2020).

Selain itu, pendekatan legalistik yang dominan dalam UUPK belum sepenuhnya relevan untuk ekosistem e-commerce modern. Diperlukan interpretasi progresif terhadap pasal-pasal UUPK agar sesuai dengan pola baru konsumsi digital. Misalnya, penguatan kewajiban platform dalam menyediakan identitas penjual dan jaminan pengembalian barang dapat menjadi bentuk konkret penyesuaian norma hukum terhadap kebutuhan aktual (Putri, 2021).

2. Perlindungan Data Pribadi



Konsumen

Teori hak atas privasi yang dikemukakan oleh Warren dan Brandeis (1890) menyatakan bahwa setiap individu memiliki hak atas pengendalian informasi pribadinya. Dalam konteks e-commerce, hak ini diterjemahkan dalam bentuk kewajiban pelaku usaha untuk menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen. UU ITE Pasal 26 telah memuat prinsip ini, namun tanpa instrumen turunan yang kuat, pelaksanaannya menjadi lemah (Handayani, 2023).

Literatur dari Solove (2008) menekankan pentingnya transparansi dan kontrol sebagai dua elemen utama perlindungan data pribadi. Dalam praktiknya, konsumen Indonesia cenderung tidak memiliki kontrol terhadap bagaimana data mereka digunakan, dan tidak diberi informasi yang cukup untuk membuat keputusan sadar. Banyak platform tidak memiliki kebijakan privasi yang memadai, dan ini memperlihatkan lemahnya implementasi prinsip informed consent (Fauzan, 2020).

Ketiadaan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang komprehensif di Indonesia juga menunjukkan keterlambatan regulatif. Padahal negara-negara seperti Uni Eropa telah menerapkan GDPR sebagai model perlindungan konsumen digital. Indonesia perlu mempercepat lahirnya UU PDP yang tegas, termasuk sanksi administratif dan pidana bagi pelanggar, agar hak konsumen atas data pribadi benar-benar dijamin (Yuliana, 2021).

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital

Dalam teori keadilan prosedural menurut Thibaut & Walker (1975), sebuah sistem penyelesaian sengketa harus menjamin aksesibilitas, kecepatan, dan keadilan

substansial. Sayangnya, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih terfokus pada sistem litigasi dan forum offline seperti BPSK yang tidak sesuai dengan karakter transaksi digital (Nugraha, 2023).

Sistem penyelesaian internal platform seperti Pusat Resolusi hanya memberikan solusi sepihak tanpa dasar hukum formal. Padahal menurut teori Online Dispute Resolution (ODR) yang dikembangkan oleh Katsh & Rifkin (2001), sengketa dalam dunia digital membutuhkan model penyelesaian yang juga digital dan berbasis hukum, bukan hanya kebijakan privat. Indonesia belum memiliki lembaga ODR resmi yang terhubung dengan sistem hukum nasional (Fadhilah, 2020).

Diperlukan integrasi antara pengadilan, BPSK, dan platform digital dalam suatu sistem penyelesaian sengketa elektronik. Negara harus berperan aktif dalam membentuk kerangka hukum ODR yang mengikat secara hukum dan mudah diakses konsumen. Tanpa sistem ini, konsumen kecil akan terus mengalami kerugian tanpa remediasi yang adil (Yusuf, 2021).

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan implementatif. Ketentuan dalam UUPK dan UU ITE belum sepenuhnya mampu menjawab kompleksitas transaksi digital karena belum disesuaikan dengan karakteristik e-commerce yang dinamis. Ketidakefektifan pelaksanaan norma, lemahnya perlindungan data pribadi, dan tidak adanya mekanisme penyelesaian sengketa digital menjadi isu utama.

Oleh karena itu, diperlukan reformulasi regulasi yang adaptif, penguatan lembaga pengawasan, dan pembentukan sistem



penyelesaian sengketa daring yang responsif. Sinergi antara hukum perlindungan konsumen dan hukum siber sangat penting untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang adil, transparan, dan aman bagi konsumen. Penelitian ini menegaskan perlunya pendekatan hukum yang lebih progresif dan berbasis teknologi.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Fadhilah, N. (2020). Perlindungan Konsumen E-Commerce dalam Perspektif UUPK dan UU ITE. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 4(2), 123–132.
- Fauzan, R. (2020). Analisis Yuridis Perlindungan Data Pribadi dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Komunikasi dan Hukum*, 5(1), 66–75.
- Handayani, S. (2023). Urgensi Pengesahan UU Perlindungan Data Pribadi di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 7(1), 88–101.
- Hidayat, A. (2019). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 49(4), 711–728.
- Howells, G., & Weatherill, S. (2005). *Consumer Protection Law*. Ashgate Publishing.
- Katsh, E., & Rifkin, J. (2001). *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass.
- Lestari, D. (2020). Problematika Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online. *Jurnal Ius Civile*, 4(1), 45–58.
- Maulana, A. (2021). Perlindungan Konsumen atas Data Pribadi dalam E-Commerce. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 18(3), 312–325.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, T. (2023). Potensi Online Dispute Resolution dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Digital. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 8(1), 33–46.
- Putri, Y. A. (2021). Penyesuaian Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Digital. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 10(2), 77–86.
- Rahmawati, I. (2021). Implementasi Hak Konsumen dalam Transaksi Digital. *Jurnal Hukum Konsumen*, 6(1), 54–65.
- Sari, M. (2022). Kebijakan Privasi dalam Platform E-Commerce dan Dampaknya terhadap Konsumen. *Jurnal Hukum Siber Indonesia*, 3(1), 91–104.
- Solove, D. J. (2008). *Understanding Privacy*. Harvard University Press.
- Suhartini, D. (2022). Kendala Konsumen dalam Mengakses Keadilan di E-Commerce. *Jurnal Advokasi dan Keadilan*, 5(1), 112–120.
- Susanti, E. (2020). Evaluasi UU Perlindungan Konsumen dalam Era Ekonomi Digital. *Jurnal Yustisia*, 9(2), 213–227.



- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. L. Erlbaum Associates.
- Warren, S. D., & Brandeis, L. D. (1890). The Right to Privacy. *Harvard Law Review*, 4(5), 193–220.
- Yuliana, R. (2021). Kebocoran Data Pribadi dalam E-Commerce dan Implikasinya terhadap Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum Digital*, 2(2), 58–70.
- Yusuf, R. (2021). Urgensi Pengembangan Sistem Penyelesaian Sengketa Online di Indonesia. *Jurnal Hukum Responsif*, 6(3), 135–148..

