

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

kemajuan teknologi, perlahan-lahan masyarakat mencari cara baru dalam berbisnis, yaitu berbisnis melalui internet atau yang dikenal dengan “transaksi online” yang merupakan salah satu cara berbisnis. Sebelumnya, individu melakukan bisnis secara langsung atau tatap muka. Hal ini memaksa banyak penjual toko online bersaing dengan menawarkan barangnya dengan berbagai cara untuk menarik pelanggan ke tokonya. Mereka juga mendapat keuntungan dari fakta bahwa belanja online saat ini populer di kalangan masyarakat Indonesia, memungkinkan orang untuk memanfaatkan situasi dan menikmati berbelanja dengan lebih mudah.

Konsumen Semua pengguna barang dan/atau jasa yang dapat diakses dalam masyarakat yang melakukannya untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain—dan bukan untuk tujuan diperdagangkan—dianggap sebagai konsumen menurut ketentuan pasal 1 angka 2 UUPK, Tentang Perlindungan Konsumen.

Ahli Arwiedya mengatakan, Online Shop membuka peluang usaha dalam bidang produk yaitu: fashion, alat elektronik, perabotan rumah tangga, alat-alat kesehatan,DLL. Meskipun banyak anak muda melenial maupun masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan internet sebagai alat untuk

berkomunikasi, bertransaksi. Selain mudah dalam melakukan promosi, keuntungan dari bisnis toko online adalah hanya perlu membayar harga keanggotaan internet untuk dapat beroperasi. Perkembangan bisnis Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet secara global dan, khususnya di Indonesia, media digital semakin berkembang dari hari ke hari. Saat ini, media internet telah berkembang menjadi sarana promosi produk dengan kemungkinan yang sangat baik, memungkinkan vendor untuk terhubung dengan pelanggan melalui aplikasi online. Kelebihan-kelebihan dari Online Shop inilah yang menyebabkan bisnis online menjadi tren yang sangat luar biasa, dalam lima tahun terakhir bisnis via internet semakin meluas. Bahkan perusahaan-perusahaan besar pada akhirnya menggunakan Online Shop sebagai citra diri perusahaan untuk lebih menjangkau konsumennya. Semua usaha atau pengejaran bisnis yang menggunakan sumber daya internet untuk mencapai tujuan disebut sebagai bisnis online (laba atau laba).

Pada titik ini, operasi jual beli tidak dapat dipisahkan dari perlindungan konsumen. Operasi perdagangan dalam situasi ini diantisipasi untuk menghasilkan keseimbangan antara hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Karena memuat pedoman pembinaan kekayaan, perlindungan konsumen saat ini mendapat perhatian positif di Indonesia. Keseimbangan antara pemain komersial dan konsumen dapat menghasilkan masyarakat yang kaya dan individu yang sejahtera

Hubungan antara produsen perusahaan yang membuat barang dan/atau jasa dan konsumen individu yang menggunakan barang dan/atau jasa tersebut untuk diri sendiri atau keluarganya, pada dasarnya dan umumnya merupakan hubungan

yang berkelanjutan. Karena saling membutuhkan dan keinginan yang kuat satu sama lain, sehingga mereka mampu mempertahankan hubungan mereka antara Produsen yang sangat bergantung dan benar-benar membutuhkan dukungan konsumen sebagai pelanggan dan Tidak mungkin produsen mempertahankan usahanya dengan berbagai pilihan tanpa dukungan konsumen.

Kondisi seperti ini dapat menguntungkan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi, namun di sisi lain fenomena ini menempatkan konsumen pada posisi yang lebih rendah dari produsen karena konsumen merupakan sasaran kegiatan ekonomi untuk menghasilkan keuntungan dan pelaku usaha melalui strategi pemasaran dan teknik penjualan yang merugikan konsumen. Undang-undang di Indonesia saat ini yang dapat dijadikan model adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang bertujuan untuk mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses informasi, meskipun tidak secara khusus mengatur transaksi online karena konsumen memiliki hak yang signifikan untuk menegakkan dan juga untuk mendidik pelaku usaha tentang konsekuensi melakukan penipuan. Dengan mengedukasi pelaku korporasi tentang nilai perlindungan konsumen, kita dapat menumbuhkan budaya integritas dan akuntabilitas di industri kita. Dalam situasi ini, selain UUPK, diperlukan regulasi yang secara eksplisit mengatur kegiatan jual beli online karena dapat melindungi baik pemilik bisnis online maupun konsumen.”(Yosafat, 2019) Pasal 28F UUD 1945 menyatakan tiap-tiap manusia bebas selama, mendapatkan, memegang, simpan, mengelola, atau

mengungkapkan pengetahuan memanfaatkan semua bentuk saluran saat ini” untuk kemajuan pribadi dan sosialnya. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melindungi warganya dari kelemahan teknologi informasi, khususnya transaksi elektronik. Hampir setiap elemen kehidupan manusia telah meningkat sebagai akibat dari pesatnya pertumbuhan teknologi (dwi mayasari, 2021). Internet merupakan salah satu kemajuan teknis yang disadari oleh masyarakat umum. Teknologi ini dapat memudahkan dalam berkomunikasi dengan Alat-alat moderen seperti laptop, yang merupakan peralatan teknologi yang dirancang untuk memudahkan pekerjaan manusia, dan gadget sebagai alat untuk memudahkan aktivitas manusia dalam bertransaksi melalui aplikasi Online (Yanuarsi, 2019) . Salah satu cara untuk mendapatkan alat-alat moderen dalam pemenuhan kebutuhan manusia adalah melalui tindakan jual beli. Namun, disayangkan dalam transaksi melibatkan pembelian dan penjualan di area yang telah ditentukan. Dimana saat pembeli dan penjual akan bertemu untuk melakukan negosiasi, seperti supermarket, pasar, mal, dan perusahaan ritel lainnya (Setia Putra, 2014).

Pemerintah memberikan perlindungan seperti aturan hukum itu termasuk dalam peraturan perundang-undangan yaitu UUPK dan UU ITE. Lebih khusus mengenai aturan yang terikat dengan jual beli online terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disebut juga dengan “UU Nomor 19 Tahun 2016” (UU ITE)(Muhammad Junaidi, 2020). Dengan tujuan hanya untuk mendapatkan penerimaan dan menghormat terhadap

kebebasan dan hak orang lain untuk memenuhi tuntutan yang masuk akal dalam masyarakat yang telah direformasi sesuai dengan prinsip moral, keyakinan agama, keamanan, dan manajemen umum (Barkatullah,2017).

Menggunakan transaksi elektronik pemanfaatan teknologi informasi dan telekomunikasi seringkali menimbulkan kontroversi bagi berbagai pihak melalui internet dan media sosial(Setia Putra, 2014). UU ITE merupakan inovasi yang mampu mendorong pertumbuhan teknologi dan informasi (TI), bahkan kepentingan publik.

Masalah sebenarnya adalah bahwa baik masyarakat umum maupun penegak hukum memiliki pemahaman subjektif yang kurang terhadap misi dari UU ITE yang telah menyebabkan beberapa perselisihan dalam implementasinya. Saat ini, teknologi informasi seperti pedang bermata dua karena dapat digunakan secara efektif untuk melakukan kejahatan serta memajukan kesejahteraan, kemajuan, dan peradaban manusia (Winarno, 2011). Di sinilah proyek pengabdian masyarakat menjadi sangat penting.

Kontrak jual beli elektronik yang adalah cara untuk membeli dan menjual barang yang dilakukan melalui sarana elektronik. Dalam kemajuan teknis Ada informasi mengenai jual beli dengan cara online. Menurut para ahli, perjanjian jual beli harus memiliki sejumlah ketentuan seperti: syarat-syarat perjanjian dalam jual beli *elektronik* (Herman, 2012). Perilaku manusia dalam berinteraksi semuanya dipengaruhi oleh jenis teknologi internet (Hubungan manusia telah berubah secara signifikan, khususnya dalam konteks perdagangan atau hubungan

bisnis). E-commerce secara umum dipahami mencakup semua jenis transaksi ekonomi dan pertukaran produk dan layanan melalui media digital. Perjanjian jual beli online ini seringkali kegunaan kerangka hukum itu mengarahkan kebiasaan dan aturan yang berlaku untuk negara tertentu, termasuk Indonesia. Hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam perjanjian membeli dan menjual dapat ditegaskan di saat perjanjian jual pembelian sebagai bukti sah akad jual beli, hanyalah seberapa hal saja. yang sangat penting dalam proses jual beli menurut ketentuan undang-undang jual beli yang berlaku (Dwi, 2014).

E-commerce menghubungkan perusahaan, pelanggan, dan komunitas antara satu dengan yang lainnya tidak terhalangi lagi dengan jarak, kemungkinan yang masih menjadi kendala dalam proses pengantaran barang yang berkaitan dengan jarak. (Budiono, 2015: hal 78). Kemajuan teknologi internet yang luar biasa telah memungkinkan untuk memasarkan produk secara global di situs website, sehingga memungkinkan siapa saja dapat dipermudah dalam mengakses situs, menggunakan aplikasi sehingga dapat terlibat dalam transaksi *online* (Pamulang, 2019: hal 98). Regulasi yang mengatur *e-commerce* bersifat khas karena pelaku korporasi dan konsumen tidak selalu terkait.

Manfaat yang didapatkan dari *e-commerce* adalah Pelanggan tidak perlu lagi meninggalkan rumah mereka untuk membeli sesuatu dan jasa yang tersedia lebih beragam, dan harga yang umumnya lebih rendah. Dari penggunaan media online dalam jual beli dapat menguntungkan dan merugikan. Dikatakan menguntungkan karena memungkinkan pelanggan untuk secara bebas memilih barang-barang atau jasa yang mereka inginkan (Prasasti, 2016: hal 101). Pelanggan dapat memilih

kualitas dan jenis produk berdasarkan preferensi dan persyaratan mereka. Hal ini dikarenakan posisi pembeli dikuasai oleh posisi penjual sehingga mengakibatkan kerugian dan kekecewaan bagi konsumen penjual.

Obat pelangsing atau penurun berat badan adalah salah satu jenis zat ilegal yang sering ditawarkan untuk dijual secara online. Penulis menggunakan satu contoh dari berbagai jenis obat penurun berat badan yang tersedia secara online: obat dengan merek Acai berry. Menurut informasi, acai berry yang ditawarkan dalam bentuk pil dalam botol merupakan suplemen penurun berat badan yang dapat membantu orang menurunkan berat badan hingga beberapa kg. Sayangnya, obat acai berry ini tidak dapat dianggap sebagai obat yang sah karena belum disetujui oleh Food and Drug Administration atau terdaftar di dalamnya. Bagi masyarakat umum atau konsumen, keakuratan informasi obat yang disediakan secara online sangat penting karena berdampak signifikan terhadap kesehatan dan keselamatan mereka.

Kasus-kasus tersebut dikarenakan:

1. Menurut penulis dalam mekanisme bertransaksi elektronik yang dapat diakses oleh siapa saja yang memiliki koneksi internet (dan identitas yang beragam), membuat fitur perlindungan transaksi tidak berkembang secara signifikan;
2. Menurut penulis Kurangnya pengetahuan para pihak terhadap hak dan kewajiban yang dilakukan dari transaksi elektronik berfokus untuk melindungi konsumen yang melakukan transaksi elektronik karena

merupakan pihak yang lebih lemah dari pelaku komersial.

Penulis berpendapat bahwa aplikasi-aplikasi yang memberikan pelayanan untuk jual beli online seperti Lazda, forum jual beli Kaskus berbasis web, OLX, dan shopee berbasis mobile merupakan beberapa media yang dimanfaatkan konsumen dan pelaku usaha untuk melakukan transaksi online. Keuntungan yang pelaku usaha dapatkan dari penjualan online yaitu: menurunkan biaya pemasaran, distribusi, dan biaya lainnya (Handito et al., 2011). Konsumen sering melakukan transaksi jual beli karena berbagai alasan, termasuk kemampuan untuk memilih berbagai macam barang yang diinginkan sehingga tidak harus mengunjungi toko. Melalui transaksi online, konsumen dapat memilih dan kontras kualitas dan berapa harga barang tersebut dibutuhkan yang dinilai lebih hemat dan praktis biaya perbandingan dalam melakukan pembelian dengan cara langsung mengunjungi toko dan kemudian Konsumen hanya perlu mengakses situs/ link yang ada di aplikasi online untuk membeli barang yang dibutuhkan.

Meskipun jual beli barang tidak bergerak, jual beli termasuk perjanjian suka sama suka, yaitu suatu perjanjian yang sah, mengikat, atau mempunyai kekuatan hukum pada saat tercapainya kesepakatan antara penjual dan pembeli mengenai unsur-unsur pokok. (essentialia), yaitu barang dan harga (Hendra & Unri, 2011). Pertukaran produk, layanan, dan informasi digital dikenal sebagai transaksi elektronik. Masyarakat internasional pada umumnya dan masyarakat Indonesia pada khususnya telah terkena dampak penggunaan media transaksi elektronik di ranah perdagangan. Hal ini berkaitan dengan masalah hukum krusial yang mempengaruhi bangsa Indonesia. (Wahyu, 2017) elektronik adalah fitur dari

sistem perdagangan yang digunakan dalam e-commerce. Tanda tangan digital ini dibuat pada saat pengiriman, pemeriksaan, dan pembelian. Oleh karena itu, merupakan persyaratan yang pasti bahwa informasi yang tepat dan lengkap tentang pelanggan dan bisnis tersedia di e-commerce. Payment gateway adalah salah satu pihak tambahan yang terlibat ketika datang ke pembayaran dalam transaksi e-commerce (instruksi pembayaran), tidak termasuk pembeli (cardholder) dan merchant, pihak lain harus berpartisipasi dalam transaksi *e-commerce payment gateway* (pihak ketiga). Oleh karena itu jenis transaksi ini dilakukan oleh pihak-pihak yang belum pernah bertemu secara langsung atau bahkan belum mengenal satu sama lain karena berlangsung virtual (Santoso, 2018).

Dengan adanya media online untuk melakukan *e-commerce* seperti membangun sebuah homepage (Halaman dari website) atau webpage (Halaman yang memuat informasi) yang mana berisi informasi perusahaan dan item-itemnya dari pada membuat iklan promosi diberbagai media untuk memasarkan produk mereka. Pasar *E-commerce* Indonesia diperkirakan akan terus berkembang Tidak hanya mendukung perekonomian bangsa, tetapi juga berperan sebagai lynchpin Indonesia di era ekonomi digital. Ada 2 (dua) metode untuk melakukan transaksi online dengan menggunakan media berbasis internet. Pertama, melalui program Dokumen yang dipermasalahkan, seperti pesanan pembelian, dikirim melalui Electronic Data Interchange, atau EDI, faktur, surat-surat pengiriman, dan korespondensi bisnis secara elektronik lainnya. Transaksi kertas dapat diubah menjadi transaksi elektronik menggunakan EDI (Kasmi, 2017)

Transaksi bisnis elektronik adalah jenis transaksi *non-face* dan *non-sign* (tanpa pertemuan langsung dan tanpa tanda tangan fisik), Transaksi perdagangan elektronik telah meningkat, termasuk (tidak adanya dokumen tertulis), (tidak adanya batasan *geografis*), dan (tidak adanya pertemuan langsung antara para pihak). Semua jenis transaksi komersial yang mengandalkan transmisi data melalui media *elektronik* disebut sebagai "transaksi komersial *elektronik*" (Totok Tumangkar, 2012).

E-commerce diklasifikasikan menjadi dua jenis transaksi: Transaksi bisnis-ke-bisnis (B2B) dan bisnis-ke-konsumen (B2C) (Willyus, 2021). bisnis-ke-bisnis (B2B) adalah transaksi bisnis perdagangan/jual-beli antar bisnis, *Business-To-Consumer (B2C)* merupakan perusahaan sebagai penjual dan konsumen sebagai pembeli (Heru Susilo, 2018).

Jenis perdagangan ini bukan lagi ekonomi berbasis kertas, melainkan ekonomi elektronik digital. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Buku III tentang Kontrak, khususnya Bab I sampai dengan Bab V dan beberapa pasal yang berkaitan dengan aturan hukum umum, mengatur tentang transaksi jual beli secara umum (*lex generalis*), tetapi transaksi jual beli yang berlangsung secara daring juga diatur secara khusus (*lex specialis*) dalam UU ITE. Berdasarkan Transaksi elektronik didefinisikan sebagai “kegiatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya” dalam Pasal 1 Angka 2 UU ITE” (Muhammad Junaidi, 2020). Dua pengertian di atas menghasilkan persamaan, yaitu dalam hal para pihak yang bertransaksi

mempunyai hubungan hukum. Karena transaksi jual beli kini dilakukan melalui media internet, kesepakatan atau kesepakatan yang terjadi juga menggunakan media internet sebagai hasil dari kemajuan teknologi terkini. .

Selain itu, asas kebebasan berkontrak yang terdapat ketika terlibat dalam jual beli online ditentukan pada Pasal 1338 KUH Perdata Ayat (1). *E-commerce* mengakui penggunaan kontrak standar dalam melakukan transaksi, seperti halnya transaksi tradisional. Untuk melindungi ketiga unsur tersebut, dalam praktek digunakan apa yang dikenal sebagai klausa baku atau perjanjian dengan syarat-syarat baku. Salah satu pihak telah membuat ketentuan untuk klausula baku ini, dan kriteria tidak diberikan kepada pihak lain; mereka hanya perlu menerima atau menolaknya. (Sudjana, 2019: hal 150).

Klausa umum kata baku yang berarti tolok ukur dan acuan merupakan terjemahan dari istilah kontrak baku. Sementara Hondius menggambarkan kesepakatan baku sebagai syarat-syarat konsep tertulis masih harus dibentuk, yang jumlahnya tidak dapat ditentukan tanpa pembahasan lebih lanjut tentang isinya. (Belakang, 2018). Perjanjian baku, menurut Mariam Darus, adalah perjanjian yang syarat-syaratnya berupa suatu bentuk (lilis, 2017). Disebut baku karena baik kesepakatan maupun ketentuan tidak dapat dinegosiasikan oleh kedua belah pihak (*take it or leave it*). Semua norma, syarat, dan ketentuan yang telah tertulis dan ditetapkan oleh klausula baku dikenal dengan klausula baku. Pelaku usaha diwajibkan dengan kontrak atau perjanjian yang harus dipatuhi oleh pelanggan, menurut Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) (Nurlely, 2015: hal 178).

Dalam kenyataannya sering dijumpai bahwa salah satu pihak telah menyusun rancangan (*draft*) perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak yang ikut serta dalam perjanjian tersebut sebagai salah satu cara untuk mengikat perjanjian tersebut. Proposal dirancang sedemikian rupa sehingga ketika para pihak menandatangani perjanjian, mereka hanya perlu mengisi beberapa detail subjektif, seperti identitas dan tanggal dibuatnya perjanjian, yang sengaja dikosongkan sebelumnya. Syarat-syarat perjanjian (*terms of conditions*) saat ini dinyatakan (dicetak) secara keseluruhan dan karenanya tidak dapat diubah lagi. Kontrak konvensional mengacu pada gagasan kesepakatan seperti ini (perjanjian standar, perjanjian standar). Ketentuan perjanjian standar sebelumnya disebut dengan frasa ini..

Perjanjian standar biasanya dibuat oleh pihak yang posisinya lebih kuat, yang biasanya adalah pelaku bisnis. Akibat dari klausula baku yang dibuat dan ditetapkan hanya oleh pelaku usaha tersebut, ditengarai isinya seringkali merugikan pihak yang menerimanya, yaitu pelanggan. Jika pemakai jasa menolak klausula baku yang telah dibuat maka konsumen tidak akan menerima produk atau layanan yang diperlukan karena klausul umum yang identik dapat ditemukan di tempat lain. Bagi para-pelaku usaha menetapkan klausul baku merupakan cara yang masuk akal dan efektif untuk mencapai tujuan ekonomi, tetapi bagi konsumen itu adalah keputusan yang tidak menguntungkan karena hanya menghadapinya (Muaziz, 2015).

Sesuatu pemilihan yang harus dilakukan oleh konsumen yaitu menerima klausula baku walaupun berat hati, bagi peneliti Karena banyak konsumen yang

secara tidak sengaja terlibat dalam istilah-istilah standar tersebut dalam kehidupan sehari-hari (terutama dalam aktivitas jual beli dengan *e-commerce*), hal ini menjadi topik yang sangat menarik untuk ditelaah dan didiskusikan. Konsumen mengetahui persyaratan standar, tetapi kadang-kadang tuntutan mereka tidak dapat dipenuhi sehingga sulit bagi mereka untuk membela dan mempertahankan hak-hak mereka. Peneliti dalam penelitian ini dapat memberikan contoh perjanjian klausul baku dikalangan perbankan.

Klausul baku yang dapat peneliti amati pada perbankan dapat dilihat dari perjanjian yang dibuatnya. Banyak mengatur tentang hak dan wewenang bank, serta banyak kewajiban nasabah. Di antaranya adalah ungkapan yang mengandung kewenangan mutlak (tak terbantahkan) bank, yaitu bahwa bank dapat menyesuaikan suku bunga sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Oleh karena itu, nasabah jasa perbankan baik sebagai deposan maupun sebagai debitur perlu dilindungi hak-haknya dari segala perilaku buruk industri perbankan. Contoh lainnya adalah pengalaman Jumanto, warga Lampung yang mencoba membeli pakaian dari Blibli.com namun ditolak karena kesalahan sistem yang mengakibatkan uang yang seharusnya masuk tetapi dilaporkan tidak diterima. Alhasil, Blibli.com secara sepihak membatalkan pesanan Jumanto karena batas waktu transfer Jumanto sudah lewat.

Menurut penelitian sejauh ini, pelaku bisnis memiliki kehadiran yang lebih besar dalam klausul standar daripada konsumen. Ini karena konsumen tidak memiliki suara atas komposisi klausul standar. Di sisi lain, konsumen memegang peranan penting dalam kehidupan pelaku usaha karena pelangganlah yang

memberikan perkembangan pendapatan bagi pelaku usaha. Ketentuan pencantuman klausula baku sebagaimana dimaksud dalam Bab V Pasal 18 UUPK dimaksudkan untuk menempatkan konsumen sejajar dengan pelaku usaha berdasarkan gagasan kebebasan berkontrak. Ketentuan klausula baku termasuk dalam kegiatan transaksi penjualan barang dan/atau jasa. Tentu saja, UUPK berupaya menyeimbangkan antara konsumen dan pelaku komersial. Pembatasan pencantuman klausula baku tidak hanya merugikan pelaku usaha, tetapi juga merugikan kepentingan konsumen. Kepentingan semua pihak harus dijaga, termasuk kepentingan pemerintah dalam memajukan pembangunan nasional, sesuai dengan asas keseimbangan dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Perjanjian jual beli alat elektronik ini seringkali digunakan kerangka hukum merujuk pada kebiasaan atau hukum yang berlaku dengan negara tertentu, termasuk Indonesia. Pada saat akad jual beli ditandatangani, hak dan kewajiban masing-masing pihak menjadi jelas. sebagai pendukung sahnya pembuktian akad jual beli, hanyalah beberapa hal saja. yang sangat penting dalam proses jual beli menurut ketentuan undang-undang jual beli yang berlaku.

Penggunaan internet sebagai media perdagangan memiliki beberapa manfaat, antara lain:

1. Keuntungan Pembeli:
 - a. harga jual produk yang lebih rendah;
 - b. meningkatnya persaingan penjual;
 - c. peningkatan produktivitas pembeli;

- d. peningkatan manajemen informasi;
 - e. pengurangan biaya dan waktu proses pengadaan produk; dan
 - f. pengendalian persediaan yang lebih baik
2. Berikut keuntungan bagi penjual:
- a. definisi pasar dan penargetan pelanggan yang lebih baik;
 - b. manajemen arus kas yang lebih baik;
 - c. lebih banyak kesempatan untuk berpartisipasi dalam pembelian barang atau jasa (tender);
 - d. peningkatan produktivitas;
 - e. kesempatan untuk mempercepat proses pembayaran pesanan barang; dan
 - f. biaya pemasaran yang lebih rendah.

Dengan platform pembelian online ini, pemasok (penjual) dan pembeli (buyers/consumer) tidak perlu berinteraksi secara langsung untuk melakukan bisnis. Hanya transaksi dilakukan dengan surat menyurat telecopy, dan email cara lainnya. online adalah pilihan lain dari pihak terkait (sebagai originator) dapat mengirimkan pesan data (data message) yang berupa kesepakatan (agreement and contract agreement) kepada pihak lain (penerima, penerima) dengan menggunakan Internet, ekstranet, email, dan layanan elektronik lainnya banyak lagi. E-commerce memiliki sejumlah manfaat (benefits) (Anggara & Pakereng, 2022).

Menurut Bajaj yang mencantumkan dalam bukunya E-commerce adalah inovasi terbaru dalam bisnis.. Manfaat ini meliputi:

1. Informasi lebih lanjut tentang bisnis dapat diperoleh untuk mendukung efektivitas dan efisiensi perusahaan atau bisnis karena waktu bisnis dapat digunakan seefisien mungkin.
2. menghemat waktu;
3. mengurangi kemungkinan kesalahan pengetikan; (Fuentes, 2017)

Selain manfaat e-commerce yang disebutkan Ada juga beberapa yang tercantum di atas masalah perundang-undangan yang sangat signifikan. Beberapa permasalahan hukum mengenai kontrak atau perjanjian dapat dikemukakan jika ditinjau dari cara dan mekanisme transaksi, antara lain sebagai berikut:

1. pertanyaan kapan transaksi berlangsung atau berkembang, Kemampuan untuk mencocokkan penawaran dan permintaan melalui media virtual menjadi tantangan yang sangat terkait dengan yang satu ini.
2. Kekhawatiran dengan validitas tanda tangan digital dan transmisi data;
3. Masalah dengan pilihan hukum; dan
4. Masalah pembuktian

Isu-isu yang diangkat di atas menunjukkan bahwa transaksi e-commerce, dalam banyak hal, sangat berbahaya dan penuh ketidakpastian, terutama karena konsumen diharuskan melakukan pembayaran di muka meskipun ia tidak dapat melihat barang atau kualitasnya yang sebenarnya. Aplikasi kartu kredit online dan transfer bank menghadirkan potensi penipuan perdata dan pidana, dan tidak ada jaminan mutlak bahwa produk yang dibeli telah dipasok sesuai dengan pesanan saat pembayaran dilakukan secara online. Apa dasar untuk menentukan keabsahan

dokumen elektronik e-commerce biasanya belum ditandatangani, dan apa buktinya jika terjadi gugatan nanti? (Atsar, 2017). Kemudian dikatakan bahwa sesuai dengan pedoman Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi *Elektronik*, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya.

Pada hakekatnya hak-hak yang diperoleh konsumen dalam rangka mencapai perlindungan konsumen telah dicantumkan atau dimasukkan ke dalam suatu peraturan perundang-undangan yaitu UUPK. Hak-hak tersebut telah diakui dan diberikan kepastian hukum melalui peraturan perundang-undangan. Konsumen dapat menempuh jalur hukum jika merasa dirugikan dengan menggunakan pasal-pasal UUPK. Saat ini sudah ada undang-undang yang mengatur kegiatan e-commerce yang dikenal dengan UU ITE. Sebaliknya UUPK apa yang berlaku di Indonesia saat ini masih bersifat fisik, bukan virtual. Transaksi perdagangan melalui media elektronik yang terkadang dikenal dengan Electronic Commerce menyisakan sejumlah persoalan yang belum terselesaikan. Perdagangan elektronik terdiri dari banyak subsistem yang terorganisir secara sistematis, masing-masing dengan rangkaian masalahnya sendiri. Konsumen dirugikan oleh pengaruh negatif e-commerce. Diantaranya dalam hal produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, keterlambatan pengiriman produk atau pengiriman barang, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Selain itu, banyaknya orang yang dapat menggunakan

internet membuat produsen sulit untuk menentukan apakah pembeli yang ingin mendapatkan barangnya adalah pembeli asli atau tidak.

Malasah perlindungan Pelanggan dalam e-commerce merupakan isu krusial untuk dipertimbangkan, karena beberapa fitur pembeda e-commerce akan menempatkan konsumen pada posisi rentan atau terpengaruh, seperti:

1. Konsumen akan merasa kesulitan untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan pesanannya karena pengecer online (pedagang internet) sering kali tidak memiliki alamat asli di negara tempat mereka beroperasi..
2. Konsumen mengalami kesulitan mendapatkan jaminan penggantian.
3. Barang yang diperoleh mungkin tidak sesuai atau tidak sesuai dengan kontrak awal.

Dalam negara hukum, semua perilaku, termasuk bagaimana orang menjalankan bisnis di era digital, harus mengikuti aturan dan hukum. Indonesia sudah memiliki undang-undang Ini dapat digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen dan pelaku korporasi, tetapi karena undang-undang ini dibuat sebelum munculnya teknologi digital, mereka tidak lagi mampu memungkinkan orang untuk menjalani kehidupan yang sangat dinamis yang berubah seiring waktu. Bagi konsumen dan pelaku korporasi yang dirugikan, tidak ada penegakan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen. Ketika hukum diterapkan dan ditegakkan dengan benar oleh masyarakat, masyarakat akan berfungsi dengan baik. Agar terciptanya hukum, hukum harus mampu mengontrol bagaimana masyarakat berperilaku (Nugrahaningsih, 2017). Hukum dianggap memiliki

pengaruh yang signifikan dalam pembangunan sosial, terutama ketika dapat bereaksi cepat terhadap perubahan hukum. Hal ini dikarenakan permasalahan sosial seringkali bergeser dengan cepat sebagai respon terhadap perubahan gaya hidup masyarakat. Sehingga masyarakat berubah dengan sendirinya, terlepas dari hukum kerja (Rahardjo, 2010).

Tiga (tiga) komponen yang membentuk hukum sebagai suatu sistem adalah kerangka hukum, isi hukum, dan tradisi hukum (Friedman, 2009). Pandangan hukum dan penegakan hukum adalah alat yang digunakan untuk melaksanakan hukum melalui lembaga-lembaga yang dibentuk oleh sistem hukum, seperti kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan, yang berfungsi sebagai penegak hukum. Substansi hukum adalah standar hukum yang berfungsi sebagai peta jalan bagi sistem hukum dalam menjalankan tugasnya menegakkan hukum, termasuk melalui penerapan hukum dan aturan tertulis lainnya. Gagasan, sikap, harapan, dan cara pandang hukum dan hakim sebagai internal maupun budaya hukum masyarakat sebagai melampaui budaya hukum dalam berurusan dengan hukum adalah yang merupakan tradisi hukum. Sebagai sebuah metode, struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum berinteraksi dalam konteks hukum dan sosial (Arif, 2013).

Segala upaya dilakukan memberikan kejelasan hukum bagi hak konsumen berdasarkan Pasal 1 Ayat 2 UU PK. Berdasarkan pasal tersebut di atas, nasabah membutuhkan perlindungan baik dalam perdagangan tradisional maupun online untuk mendapatkan kepastian hukum. Dalam keadaan tersebut di atas, pelaku korporasi Pasal 8 ayat 1 huruf d UU Perlindungan Konsumen melarang hal

tersebut, mengirimkan barang yang berbeda dengan barang yang dibelinya kepada konsumen, khususnya yang berkaitan dengan perbuatan sebagai berikut: Melanggar hukum bagi produsen dan pedagang dan/atau jasa yang tidak sesuai, hak istimewa, jaminan, atau khasiat yang ditentukan dalam deskripsi produk dan/atau layanan, label, atau tata krama di atas; Diantara Pengusaha yang mendirikan bisnis online dan menyediakan layanan transaksi melalui media online dikenal sebagai pembeli dan penjual online.

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas, akurat dalam mendeskripsikan atau barang produk ditawarkan oleh penjual, oleh karena itu operator atau penjual toko online harus menggambarkan barang yang dijual sesuai dengan yang dijualnya. Dengan pengetahuan ini, pelanggan dapat memilih produk yang diinginkan atau yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, mencegah kerugian yang disebabkan oleh penggunaan produk yang tidak tepat (baik barang maupun jasa). potongan sebelumnya. Menurut pasal tersebut di atas, adalah melawan hukum bagi pelaku usaha untuk memperdagangkan barangnya saat barang dagangan diantarkan dan dijualnya itu tidak sesuai dengan. Hal ini bertentangan Tidak peduli apakah barang tersebut sesuai dengan perjanjian atau tidak karena Pasal 4 Huruf H UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan restitusi, penggantian, dan/atau penggantian atas barang yang diperolehnya yang cacat. Jika produk atau jasa yang dibeli atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian, pelaku usaha wajib memberikan penggantian, kompensasi, dan/atau penggantian, sesuai Pasal 7 huruf G UU PK.. Secara umum, ada empat hak dasar konsumen:

1. Hak istimewa keamanan (atau keselamatan);
2. Hak untuk tahu; hak untuk memilih (atau hak untuk informasi) serta hak untuk didengar

Jika pelaku komersial tidak menjalankan tanggung jawab pelaku usaha, maka konsumen mampu menerima hak konsumen tersebut di atas. Di sini, Konsumen yang tidak puas dapat mengajukan klaim kompensasi melalui aplikasi jual beli toko online tersebut di atas. Akibatnya, pelaku usaha juga sesuai dengan Pasal 19 UUPK, yang Dinyatakan bahwa konsumen wajib membayar ganti rugi atas objek yang tidak sesuai dimintanya. Jika Wirausaha memiliki kemampuan untuk memberikan bukti bahwa ia tidak bersalah, kewajiban ini juga dapat mencegah nasabah dituntut.

Karena konsumen dalam situasi ini telah melakukan transaksi yang tercantum dalam aplikasi e-commerce, mereka perlu dilindungi. Keamanan juga diperlukan untuk penggunaan aplikasi berbasis internet ini. E-commerce, atau perdagangan yang dilakukan melalui sarana elektronik, mengacu pada seperangkat Teknologi, aplikasi, dan proses bisnis dinamis yang memfasilitasi pertukaran komoditas, layanan, dan informasi yang disimpan secara elektronik antara organisasi, konsumen, dan komunitas.

Pengertian “Kegiatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer dan/atau media elektronik lainnya” tercantum dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE (selanjutnya disebut UU ITE). Hak dan kewajiban

yang dibebankan kepada mereka yang melakukan perbuatan hukum, dalam hal ini nasabah dan pelaku, merupakan akibat hukum yang dimaksudkan dari sasaran perbuatan atau permasalahan hukum.

Menurut Pasal 28 UU ITE, setiap orang secara aktif dan tanpa izin menyebarkan informasi yang tidak benar dan menipu sehingga menimbulkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik. Ancaman pidana atas pelanggaran Pasal 45 ayat (2) UU ITE adalah penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1 Milyar. menuntut pemain komersial untuk mengirimkan barang berbayar. Konsumen dapat mengalami kerugian apabila barang yang diperolehnya berbeda dengan yang diminta. Akibatnya, nasabah berada pada posisi yang kurang diuntungkan dalam hal perlindungan hukum. Karena konsumen telah membayar barang yang dibelinya, maka konsumen berhak mendapatkan haknya Peserta bisnis dan pelanggan menjunjung hak dan kewajiban dalam rangka menunjukkan perlindungan konsumen, baik melalui e-commerce maupun perdagangan tradisional. Transaksi ini akan berjalan dengan baik karena hak dan kewajiban nasabah dan pelaku usaha dijunjung dengan itikad baik. Namun, pelaku usaha produk yang sudah dibayar oleh konsumen berhak Apabila barang diserahkan kepada konsumen dan barang diserahkan sesuai dengan pesanan, konsumen berhak mendapatkan penggantian apabila pelaku usaha lalai memenuhi tanggung jawabnya. .

Internet berguna untuk banyak tugas sehari-hari, termasuk pencarian data, browsing, email, berkomunikasi melalui media sosial, dan melakukan bisnis. Nama kode FT adalah "Financial Times." Pelajari tentang pembayaran seluler

untuk e-niaga (e-niaga). Teknologi keuangan, yang sering dikenal sebagai keuangan industri, kini sedang dikembangkan dengan memanfaatkan peran internet dalam teknologi informasi. Melalui perpaduan konsep bisnis mutakhir dan platform teknologi, teknologi keuangan menciptakan produk dan layanan keuangan. E-Commerce Ini mengacu pada praktik melakukan pembelian barang dan/atau jasa menggunakan jaringan internet.

Selain itu, e-commerce memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi perantara dimana pihak pertama dan kedua bertukar informasi, barang, atau jasa secara online tanpa perlu tatap muka antara pembeli dan penjual. *E-commerce* juga mengandung karakteristik dan prinsip panduan, seperti transaksi yang menguntungkan pihak pertama dan kedua dan melibatkan pertukaran informasi, pengiriman barang atau jasa, dan tidak perlu interaksi tatap muka antara pembeli dan penjual. Era Mengingat pertumbuhan penduduk Indonesia yang pesat, kebangkitan era digital sangat berkorelasi dengan pembangunan dan pertumbuhan negara. Menurut data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Indonesia per 30 Juni 2020 sebanyak 268.583.016 jiwa.

Era digital tentunya akan berdampak pada perubahan pola konsumsi masyarakat selain berdampak pada kreativitas dan pembangunan negara. Ini memfasilitasi kemampuan masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan ekonomi. Indonesia akan berdampak besar pada pertumbuhan sistem keuangan jika teknologi dikelola secara efektif. Era digital tidak hanya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kemajuan teknologi negara tetapi juga mengubah gaya hidup masyarakat. Tingginya tingkat konsumsi daya yang dibawa oleh era digital

saat ini akan menjadi masalah bagi masyarakat maupun pemerintah. Era digital saat ini memberikan dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia. Pertumbuhan informasi, komunikasi, dan teknologi berdampak pada bagaimana masyarakat Indonesia melakukan transaksi keuangan. Pembayaran elektronik, atau lebih sering disebut e-payment, hadir di era digital kontemporer. Layanan pembayaran yang ditawarkan oleh pemilik sistem elektronik untuk memudahkan penggunaannya dalam memanfaatkannya dikenal sebagai pembayaran elektronik, atau *e-payment*. Lakukan transaksi sehingga pembayaran tunai tidak diperlukan. Pembayaran elektronik dan dompet virtual, juga disebut dompet elektronik, tidak akan pernah bisa dipisahkan.

Di era digital kontemporer, pelanggan dan penjual memiliki beragam pilihan dompet virtual yang dapat digunakan untuk pembayaran nontunai seperti DANA, OVO, ShopeePay, Gopay, LinkAja, dan lainnya. Pengguna E-Commerce dapat mengisi saldo di dompet virtual menggunakan ATM, M-banking, dan minimarket; saldo kemudian digunakan untuk melakukan pembayaran aktual di E-Commerce. Transaksi online hanya dapat diselesaikan dengan menggunakan saldo di rekening dompet elektronik. Diperkirakan ketersediaan dompet elektronik akan mampu menyelesaikan Transaksi keuangan dapat diselesaikan dengan cepat dan nyaman tanpa perlu uang tunai. Untuk mencapai tujuan pengembangan sistem pembayaran nontunai tersebut, Bank Indonesia telah mengembangkan sejumlah kebijakan, terutama terkait dengan sistem yang memenuhi persyaratan keandalan, keamanan, dan efisiensi serta sistem dan pengawasan yang lebih baik melalui organisasi menyampaikan laporan dan melaksanakan prosedur pengawasan dan perizinan.

Uang elektronik adalah alat untuk pembangunan. Kartu prabayar digunakan untuk melakukan pembayaran dalam bentuk kartu. Sekarang berubah menjadi yang berbeda. Peraturan e-currency di Bank Indonesia diperingkat 11/12/PBI/2009 pada tahun 2009. Peningkatan keamanan teknis, tata cara pengelolaan administrasi pengaturan uang elektronik, tata cara perizinan, dan sanksi semuanya termasuk dalam undang-undang ini.

Istilah "konsumen" berasal dari kata bahasa Inggris "konsumen". cara harafiah, konsumen merupakan orang yang menggunakan barang.[2] KBBI mendefinisikan konsumen sebagai pengguna barang-barang manufaktur (pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, atau pengguna jasa (pelanggan dan sebagainya). Sedangkan Konsumen adalah seseorang yang membeli produk atau layanan untuk penggunaan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, menurut Black's Law Dictionary, tanpa ada intensi untuk menjual kembali barang atau jasa tersebut. Menurut Inosentius Samsul, konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh dengan cara lain, misalnya melalui pemberian, hadiah, dan undangan. Sedangkan menurut Darus Badrul Zaman, konsumen adalah semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkrit dan nyata.

Berbagai pengertian konsumen tersebut selaras dengan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, atau makhluk hidup lain dan bukan untuk tujuan komersial.

Namun, selain pengertian pembeli, Anda juga perlu memahami arti dari barang dan jasa itu sendiri. Barang adalah semua benda yang dapat dipeluk, dipakai, digunakan, atau dipekerjakan oleh konsumen dan baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak dan tidak bergerak. Konsumen dapat menggunakan masyarakat.

Menurut Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen meliputi segala upaya untuk menjamin kejelasan hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan untuk memastikan bahwa individu tidak membeli atau memanfaatkan barang atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, atau kepentingan lainnya. Perlindungan konsumen dapat dipisahkan menjadi dua (dua) aspek, yaitu:

1. Perlindungan dari kemungkinan barang yang diserahkan kepada pemesan tidak sesuai dengan yang telah disepakati dengan pemesan; dan
2. Perlindungan terhadap konsumen yang mendapatkan perlakuan syarat-syarat yang tidak adil.

Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen menggarisbawahi lima prinsip perlindungan konsumen, yaitu keuntungan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, dan kepastian hukum. Perlindungan hak konsumen pada hakekatnya adalah perlindungan hukum bagi konsumen. Oleh karena itu terdapat 3 (tiga) hak dasar untuk melindungi konsumen::

1. Hak untuk melindungi pelanggan dari kerusakan, termasuk kerugian harta benda dan pribadi

2. Hak untuk membayar harga yang wajar untuk produk dan/atau jasa; dan
3. Hak untuk mendapatkan tanggapan yang sesuai dengan masalah saat ini

Dari hak dasar seperti itu, Karena bagaimana hak dipenuhi, maka negara dan pelaku usaha harus menjunjung tinggi hak konsumen jika konsumen ingin benar-benar dilindungi ini akan melindungi pelanggan dari kerugian dalam berbagai cara. Dengan demikian, pengertian Perundang-undangan perlindungan konsumen sendiri adalah konsep dan norma hukum umum yang mengatur dan membela pelanggan dalam perselisihan dengan pemasok produk dan/atau jasa konsumen. Undang-undang yang melindungi konsumen juga mencakup semua undang-undang, aturan, dan regulasi, termasuk hukum, aturan, dan regulasi yang bertentangan, serta keputusan yang isinya mengatur kepentingan konsumen.

Peninjauan peraturan perundang-undangan tersebut dapat membantu memenuhi salah satu tujuan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen. Strategi Nasional Perlindungan Konsumen yaitu mempercepat implementasi perlindungan konsumen di sektor-sektor prioritas, salah satunya sektor perbankan. 4 Kajian ini juga sejalan dengan tujuan kebijakan perlindungan konsumen Indonesia periode 2017 hingga 2019, antara lain memperkuat fondasi perlindungan konsumen di Indonesia dan mempercepat implementasi perlindungan konsumen pada industri prioritas yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, menumbuhkan lingkungan yang kondusif untuk bisnis, dan membina hubungan yang lebih adil antara pemangku kepentingan, termasuk bisnis dan konsumen.

Pedagang *online* terus mengandalkan internet sebagai sarana utama pengiriman informasi, barang, atau jasa tertentu secara tepat waktu dan efisien terjangkau, antar negara. Selain itu, pelanggan dapat menemukan barang atau jasa yang mereka butuhkan dengan cepat, menghemat waktu, tenaga, dan uang. Kenyataannya, menjamurnya berbagai transaksi internet juga menimbulkan masalah. Praktis benar untuk memilih transaksi online yang memungkinkan operasi pembelian dan penjualan. Sering dilupakan bahwa transaksi *online* bisa berisiko. Dampak perdagangan *global* terhadap masyarakat dunia umumnya, dan masyarakat di Indonesia khususnya sangat meningkat dengan penggunaan media *e-commerce*. Bagi orang Indonesia, itu penting masalah Legalitas *e-commerce*, khususnya di lindungi mereka yang terlibat dalam perdagangan internet. Model transaksi untuk perdagangan elektronik pada dasarnya sama dengan model transaksi untuk perdagangan tradisional. Perbedaan utama adalah menggunakan komputer yang terhubung dengan internet menghasilkan apa yang dikenal sebagai Suatu kontrak atau perjanjian yang dibuat secara elektronik. Model transaksi elektronik yang memanfaatkan janji elektronik atau kontrak elektronik harus memenuhi beberapa syarat. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 mengatur penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, namun tidak termasuk dalam Pasal 48 ayat 3. (Yaqin, 2019:10) Pelaku usaha menggunakan situs web, email, atau saluran lain untuk melakukan transaksi elektronik dan membuat penawaran berdasarkan kepercayaan.

Kemungkinan Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media elektronik sangat sensitif terhadap default. karena Adapun kami, mengetahui Identitas

digunakan oleh penjual asli dengan alamat kontak, apakah barang yang dijualnya benar-benar ada atau tidak, apakah dalam keadaan baik, apakah gambar barang yang mereka jual di internet atau media sosial konsisten atau tidak dengan barang yang mereka sukai, dan jika tidak sesuai tentu bisa berakibat. Dalam kasus pembeli, kami tidak yakin apakah dia benar-benar ingin membeli item atau jika itu adalah satu-satunya tujuannya. Kami juga tidak tahu apakah pembeli hanya menggunakan identitas aslinya dan informasi kontak untuk keuntungannya sendiri daripada keuntungan penjual. (Ardhi, 2018: 3) Akibatnya, pelaku usaha yang wanprestasi diharapkan dapat mempertanggungjawabkan dengan memberikan jumlah kerugian sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan, serta standar hukum positif di Indonesia.

Jika undang-undang perlindungan hukum tidak dioptimalkan, era digital kontemporer juga dapat berkembang menjadi kriminalitas, yang akan merugikan komunitas konsumen pengguna dompet virtual. Banyak pelanggan yang responsif karena dompet virtual ini tidak memiliki keamanan. Pemeriksaan lebih lanjut perlindungan konsumen berdasarkan alasan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian tentang Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui Layanan Aplikasi *Online* Menurut Perspektif Hukum Di Indonesia.

1.2. Identifikasi Masalah

Melalui penjelasan ini pada latar belakang yang penulis paparkan, Penulis mengidentifikasi sejumlah masalah dalam penelitian yang diambil sebagai berikut:

1. Masih kurangnya pemahaman dari pelaku usaha terhadap kepentingan yang dimiliki oleh konsumen untuk dapat diberi kesempatan terhadap pentingnya hak konsumen tersebut dalam mendapatkan perlindungan mengenai klausa baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha
2. Masih ditemukan kendala dalam transaksi online, namun ada juga pelaku usaha yang peduli atas kepentingan konsumen tetapi melampirkan bukti (seperti: video unboxing, struktur pembayaran online, foto barang rusak atau barang yang tidak sesuai)

1.3. Batasan Masalah

Melalui pembatasan masalah yang penulis miliki tentukan, penulis mengharapkan penelitian ini bisa menjadi lebih teratur dan fokus pada pokok-pokok permasalahan yang mau diteliti sehingga menurut penulisan dengan adanya penentuan batas masalah ini menjadi penting. Adapun batasan masalah yang ingin ditentukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Penerapan prinsip kepastian hukum dalam perlindungan konsumen saat menggunakan aplikasi *online*
2. Perundang-undangan perlindungan konsumen, UU ITE dan perjanjian

1.4. Rumusan Masalah

Masalah-Masalah berikut dengan penulisan karya ini:

1. Bagaimana penerapan Perlindungan konsumen Indonesia dalam pembelian *online*?
2. Bagaimana konsep perlindungan konsumen yang diatur oleh UU ITE dan PP PSTE ?

1.5. Tujuan

1. Untuk mengetahui tata cara melakukan transaksi melalui layanan aplikasi online
2. Untuk menentukan jenis perlindungan hukum yang tersedia bagi pengguna layanan transaksi aplikasi online

1.6. Manfaat Penulisan

Penulisan Skripsi studi hukum ini memiliki kelebihan sebagai berikut:

1.6.1. Kegunaan teoritis

1. Membantu mahasiswa atau sarjana dengan pengetahuan, diskusi, dan wawasan yang berkaitan dengan KUHPperdata, UU ITE, UUPK khususnya yang berkaitan dengan pinjam meminjam uang online yang sah dan yang tidak sah, dan terutama yang berkaitan dengan wawasan yang akan berharga di masa depan. referensi untuk penelitian tambahan.
2. Menambah pengetahuan dan pemahaman khasanah ilmu hukum keseluruhan dan studi hukum ekonomi khususnya tentang perlindungan hukum

konsumen dalam perjanjian *E-Commerce*

1.6.2. Manfaat Praktis

1. Memberikan referensi dan evaluasi bagi pemerintah mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi *online*
2. Menjadi sebagai acuan untuk perumusan peraturan perundang-undangan dalam hal perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *Online*
3. Bagi fakultas/ perguruan tinggi sebagai bahan tambahan materi perkuliahan dalam hal perlindungan konsumen dalam transaksi aplikasi *Online*. Sebagai pedoman atau referensi, sebagai informasi bagi siapa saja yang berkecimpung di industri perlindungan konsumen dalam transaksi online, sebagai tambahan pengetahuan bagi mahasiswa yang tertarik untuk mempelajari tentang pinjam meminjam online, dan mungkin sebagai benchmark bagi penulis lain yang lain yang melakukan penelitian lebih lanjut. masalah keseluruhan dengan penelitian ini.