

Application of the Consumer Protection Law in Electronic Transactions

Heri Wibowo^{1*}, Muhamad Hasan Sebyar²

¹Program Studi Ilmu Hukum Universitas Terbuka

²Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Corresponding Author: Heri Wibowo 041533466@ecampus.ut.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Consumers, Legal Protection, Electronic Transactions

Received : 02 April

Revised : 17 April

Accepted: 18 May

©2024 Wibowo, Sebyar: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research aims to determine the implementation of consumer protection laws in e-commerce transactions in Indonesia. The method used in this research is a normative legal research method with a statutory approach. The data collection technique is literature study. The data in this research uses primary and secondary data. The research results show that the implementation of the law in this Law is carried out through several steps, including (1) enforcing special regulations created to regulate consumer rights and obligations in relation to electronic transactions, (2) the government taking firm action against violations of consumer rights in electronic transactions involving law enforcement officials. (3) increase consumer awareness. Various initiatives educate and inform consumers about their rights and potential risks and how they can protect themselves when making online transactions.

Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Heri Wibowo^{1*}, Muhamad Hasan Sebyar²

¹Program Studi Ilmu Hukum Universitas Terbuka

²Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal

Corresponding Author: Heri Wibowo 041533466@ecampus.ut.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, Transaksi Elektronik

Received : 02 April

Revised : 17 April

Accepted: 18 Mei

©2024 Wibowo, Sebyar: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi undang-undang perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan. Teknik pengumpulan data adalah dengan studi literatur. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan hukum di dalam Undang-Undang ini dilakukan melalui beberapa langkah, antara lain (1) menegakkan peraturan khusus yang dibuat untuk mengatur hak dan kewajiban konsumen dalam hubungannya dengan transaksi elektronik, (2) pemerintah mengambil tindakan tegas terhadap pelanggaran hak konsumen dalam transaksi elektronik dengan melibatkan aparat penegak hukum. (3) meningkatkan kesadaran konsumen. Berbagai inisiatif mendidik dan memberi tahu konsumen tentang hak-haknya dan potensi risikonya serta bagaimana mereka dapat melindungi diri mereka saat melakukan transaksi online.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan terlibat dalam ekonomi. Menurut Fonda (2019), melakukan transaksi elektronik telah menjadi praktik yang umum dan mudah dilakukan saat ini. Di Indonesia, beberapa platform *e-commerce* yang populer antara lain Shopee, Lazada, Bukalapak, Tokopedia, Blibli, Ralali, JD.ID, Upwork, Freelancer, dan lain-lain. Jenis bisnis ini disebut *e-commerce*, dan mencakup semua transaksi penjualan dan pembelian melalui media elektronik / internet. Meskipun telepon dan televisi dapat dianggap sebagai alat elektronik, *e-commerce* secara khusus keduanya termasuk pada kategori dalam penggunaan teknologi digital dan internet (Danuri, 2023). Pesatnya transaksi elektronik di media online adalah bentuk fenomena yang dipicu oleh perkembangan dibidang informasi dan komunikasi, yang telah membawa gaya hidup baru untuk investasi dan belanja.

Ketika transaksi *e-commerce* berkembang, konsumen melihat banyak peluang dan tantangan. Dari perspektif peluang, pelanggan mendapatkan barang atau jasa yang mereka perlukan dengan sangat mudah dan cepat tanpa harus langsung mengunjungi toko atau perusahaan. Kemudahan ini meningkatkan produktivitas dan memberikan akses yang lebih luas ke berbagai macam barang dan jasa. Namun, selain peluang-peluang tersebut, konsumen juga menghadapi masalah saat melakukan transaksi *e-commerce*; salah satu masalah utamanya adalah risiko penipuan atau pelanggaran hak konsumen (Aryani dan Susanti, 2022).

Beberapa hak konsumen dilindungi oleh UU Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen yang di jelaskan pada Pasal 4 undang-undang, termasuk: (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengkonsumsi barang dan/atau jasa; (2) Mendapatkan perlindungan, dan upaya yang wajar untuk menyelesaikan sengketa dalam rangka perlindungan konsumen; (3) Mendapatkan bimbingan dan pendidikan; dan (4) dipertahankan oleh pemerintah, (5) memilih dan menerima barang dan jasa sesuai keinginan dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan, (6) mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas tentang kondisi dan jaminan barang dan jasa, dan (7) menyampaikan keluhan dan pendapat tentang barang dan jasa.

Laporan tentang *e-commerce* tahun 2022 dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menekankan empat hal utama. Ketidaksiesuaian produk (20 persen), permintaan pengembalian dana (32 persen), pembatalan transaksi sepihak (8%), dan ketersediaan barang pesanan (7%) adalah persentase masalah tersebut. Sementara itu, dari 2017 hingga Februari 2023, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menerima 1.136 pengaduan masyarakat tentang layanan *e-commerce*. Ketua BPKN Rizal Edy Halim mengumumkan bahwa dalam dua bulan pertama tahun ini, lembaga tersebut telah menerima 20 pengaduan terkait transaksi belanja di platform *e-commerce* (Habibi, M. R., & Liviani, I. 2020). Perlindungan konsumen secara hukum diperlukan untuk menangani peningkatan jumlah kasus pelanggaran hak konsumen.

Untuk menjamin perlindungan konsumen yang efektif, diperlukan keterlibatan berbagai pihak termasuk pemerintah, otoritas negara, dan lembaga terkait. Selain itu, inisiatif swadaya sosial memainkan peran penting dalam

menjaga kepentingan konsumen. Studi sebelumnya juga dilakukan oleh Basha. et al, (2021) yang menemukan bahwa sistem yang aman dan andal sangat penting untuk keberhasilan bisnis e-bisnis; pembayaran tunai adalah metode yang paling disukai saat berbelanja online; dan layanan pelanggan yang baik menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Peraturan Perlindungan Konsumen (*E-commerce*) dan Undang-undang Perlindungan Konsumen tahun 2019 dianggap cukup kuat untuk menjaga hak-hak konsumen dan mendorong pertumbuhan *e-commerce*. Selain elemen seperti keamanan, privasi, jaminan, layanan pelanggan, dan informasi situs web, undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Saragih & Baslara (2023) menemukan bahwa kebijakan *e-commerce* yang diatur oleh UU ITE memastikan bahwa penjual, penyedia, dan konsumen aman dan dilindungi saat melakukan bisnis elektronik. Studi-studi tersebut dapat menjadi referensi dan bahan pembandingan dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu dapat memberikan gambaran tentang kondisi terkini perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, dan tantangan. Dengan merujuk pada studi-studi tersebut, penelitian ini dapat mengidentifikasi celah atau aspek yang belum tersentuh, serta mengembangkan rekomendasi yang lebih komprehensif dan *up-to-date*.

Berdasarkan dari studi sebelumnya tersebut maka diketahui bahwa keberhasilan *e-commerce* bergantung pada pentingnya memiliki sistem yang dapat diandalkan dan dipercaya. Saat berbelanja online. Selain itu, membangun kepercayaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pemberian layanan pelanggan yang prima. Untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dan untuk mendorong pertumbuhan *e-commerce*, Peraturan Perlindungan Konsumen (*E-commerce*) sejatinya dapat ditetapkan. Undang-undang harus dapat mencakup berbagai aspek seperti keamanan, privasi, jaminan, layanan pelanggan, dan informasi situs web, yang semuanya berkontribusi terhadap perlindungan konsumen di bidang perdagangan elektronik. Selanjutnya untuk keamanan data pribadi dalam kebijakan *e-commerce* yang diamanatkan UU ITE menjamin keselamatan dan keamanan penjual, penyedia, dan konsumen yang melakukan transaksi bisnis online. Para pedagang membangun pengamanan hukum melalui peraturan yang disepakati bersama dan penegakan hukum.

Fokus baru penelitian ini adalah bagaimana hukum di dalam undang-undang Indonesia melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Studi ini dapat membantu menyempurnakan kebijakan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dengan memperkuat hak-hak konsumen seperti hak atas kejelasan informasi, keamanan data pribadi, dan jaminan kualitas produk atau layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman kami tentang undang-undang yang melindungi konsumen Indonesia saat melakukan transaksi *e-commerce*.

TINJAUAN PUSTAKA

Berikut ini adalah tinjauan pustaka yang dapat digunakan :

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Mengatur tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen
2. Mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha

3. Menjadi landasan hukum utama dalam memberikan perlindungan bagi konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

1. Mengatur kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik
2. Mengatur tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam transaksi elektronik
3. Mengatur mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik

Literatur tentang tantangan dan permasalahan dalam penerapan perlindungan konsumen di era digital, seperti privasi data, penipuan online, iklan menyesatkan, dan lain-lain. Analisis kasus-kasus pelanggaran terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dan bagaimana penyelesaiannya berdasarkan peraturan yang berlaku. Kajian komparatif tentang regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di negara-negara lain sebagai bahan perbandingan.

Tinjauan pustaka tersebut mencakup peraturan perundang-undangan yang relevan, literatur tentang tantangan dan permasalahan, analisis kasus, serta kajian komparatif untuk memberikan landasan teoretis dan empiris dalam membahas penerapan undang-undang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif. Pendekatan ini menekankan pada analisis peraturan atau norma hukum tertulis dalam upaya untuk mengetahui bagaimana dan bagaimana hukum ditafsirkan. Metode ini bersifat deskriptif dan normatif, artinya mengkaji hukum dalam bentuk tertulis dan menganalisis asas-asas hukum yang terkandung di dalamnya (Benuf & Azhar, 2020). Untuk melakukan penelitian ini, peraturan hukum, literatur hukum, dan hasil penelitian sebelumnya dipelajari. Dalam penelitian ini, tinjauan pustaka digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Tinjauan pustaka, juga dikenal sebagai studi literatur, adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan, peninjauan, dan analisis literatur atau sumber tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian.

Dalam penelitian terkait **Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik** ini menggunakan beberapa bahan hukum primer adalah: **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, ini menjadi dasar hukum utama dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, termasuk dalam transaksi elektronik. **Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**, ini mengatur secara khusus mengenai transaksi elektronik dan perlindungan konsumen dalam transaksi tersebut. **Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan**, menjadi landasan hukum bagi perlindungan konsumen dalam kegiatan perdagangan, termasuk perdagangan secara elektronik atau transaksi elektronik. Pasal-pasal di atas dapat dijadikan dasar hukum dalam menganalisis penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Yurisprudensi dan Putusan Pengadilan terkait Kasus Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Putusan pengadilan adalah sumber hukum utama untuk menafsirkan dan menerapkan undang-undang terkait perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Bahan hukum utama ini menjadi acuan utama dalam penelitian tentang bagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen diterapkan dalam transaksi elektronik.

Bahan hukum sekunder pada penelitian ini digunakan untuk memperkaya analisis, memberikan penjelasan, dan memperkuat argumen dalam penelitian tentang penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik. Kombinasi antara bahan hukum primer dan sekunder akan memberikan landasan yang kuat. Adapapun bahan hukum sekunder adalah sebagai berikut: Buku-buku yang membahas tentang perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan hukum teknologi informasi; Jurnal-jurnal hukum yang membahas tentang perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan isu-isu terkait; Artikel-artikel ilmiah yang diterbitkan di jurnal; Hasil penelitian, skripsi, atau tesis yang membahas topik serupa atau terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik; Kamus-kamus hukum yang memberikan definisi dan penjelasan istilah-istilah terkait perlindungan konsumen dan transaksi elektronik; Ensiklopedia hukum yang membahas topik-topik terkait secara komprehensif; Situs web resmi lembaga dan Wawancara dengan praktisi, akademisi, atau ahli di bidang perlindungan konsumen dan transaksi elektronik dapat memberikan perspektif yang berharga.

HASIL PENELITIAN

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Dengan memperkuat hak-hak konsumen seperti hak atas kejelasan informasi, keamanan data pribadi, dan jaminan kualitas produk atau layanan, studi ini dapat membantu menyempurnakan kebijakan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang undang-undang yang melindungi konsumen Indonesia saat melakukan transaksi e-commerce.

Pemerintah dalam hal untuk melindungi warganya, pemerintah membuat kebijakan untuk melindungi terjadinya kejahatan transaksi elektronik (Sastrini & Dewi, 2024). Beberapa undang-undang yang bertanggung jawab untuk melindungi konsumen dalam hal *e-commerce* adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Tabel 1. Perlindungan Konsumen dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal	Keterangan
Pasal 4	Hak Kosnumen. Hak untuk memperoleh produk yang berkualitas. Dalam konteks ini, pelaku usaha wajib menyediakan produk yang memenuhi standar kualitas
Pasal 7	Hak kepada konsumen, antara lain kesempatan untuk menguji dan mencoba suatu barang atau jasa tertentu, jaminan atas barang yang diproduksi atau diperdagangkan, ganti rugi, ganti rugi, atau penggantian kerugian yang disebabkan oleh penggunaan, pemanfaatan, dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan, dan terakhir, ganti rugi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian.

Demikian, UUPK memberikan landasan hukum yang kuat untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen, termasuk hak memperoleh produk yang berkualitas, jaminan, dan kompensasi atas ketidakpatuhan terhadap perjanjian.

Tabel 2. Perlindungan Hukum Konsumen dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Pasal	Keterangan
Pasal 65	Untuk memasarkan barang dan jasa melalui sistem elektronik, setiap bisnis harus menyediakan data dan informasi yang lengkap dan akurat. Dilarang bagi pelaku usaha untuk menjual barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak memiliki data dan/atau informasi yang diberikan.

Keterangan yang diberikan harus jelas dan lengkap sesuai dengan keterangan yang tercantum dalam tabel. Ini mencakup harga, cara pembayaran, legalitas dan identitas pelaku usaha, dan persyaratan teknis dan kualifikasi jasa yang ditawarkan (Prastiwi, W.G., 2020). Berdasarkan ketentuan tersebut, pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang lengkap kepada konsumen sehingga mereka dapat membuat keputusan transaksi yang lebih bijaksana. Tujuan dari ketentuan tersebut adalah untuk mengurangi risiko perbedaan antara apa yang dijanjikan dan apa yang sebenarnya terjadi saat melakukan transaksi elektronik.

Tabel 3. Perlindungan Hukum Konsumen dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pasal	Keterangan
Pasal 9 - UU no. 11 tahun 2008	Jika bisnis menggunakan Sistem Elektronik untuk menjual produk, mereka harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang persyaratan kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Pasal 28 ayat (1) UU no. 11 tahun 2008	barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi palsu dan menyesatkan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik, dapat dikenakan sanksi pidana
Pasal 45A - UU Nomor 19 Tahun 2016	Barng siapa yang dengan sengaja menyebarkan informasi palsu dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 28, dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak 1 miliar rupiah.

Perubahan Undang - Undang Nomor 19 Tahun 2016 meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen elektronik dengan menerapkan sanksi yang lebih tegas terhadap penyebaran informasi yang dapat merugikan konsumen. Tujuan dari perubahan ini adalah untuk memastikan integritas dan keamanan transaksi elektronik, menjaga kepercayaan konsumen, dan menekan praktik-praktik yang merugikan konsumen di dunia digital.

Dalam praktiknya, penerapan undang-undang tersebut dilakukan melalui serangkaian mekanisme yang melibatkan beberapa aspek utama. Salah satu aspek utamanya adalah perumusan peraturan khusus secara rinci. Selain itu, penegakan hukum aktif dilakukan untuk mengatasi pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen, termasuk denda dan sanksi sebagai tindakan disipliner. Selain itu, upaya untuk meningkatkan kesadaran konsumen dilakukan melalui program edukasi dan pemberian informasi. Dengan demikian, langkah-langkah ini bersama-sama menciptakan lingkungan transaksi elektronik yang adil, aman, dan bertanggung jawab.

Untuk melindungi hak konsumen dalam transaksi elektronik, peraturan rinci dibuat sebelum pelaksanaan pertama. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik, yang terdiri dari pasal-pasal pada tabel berikut:

Tabel 4. Pembentukan aturan khusus tersebut dilakukan melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik

No	Pasal	Keterangan
1	Pasal 11	mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik harus memastikan beberapa hal, antara lain tersedianya perjanjian tingkat layanan, keamanan fasilitas komunikasi dan informasi internal, dan perjanjian keamanan informasi untuk layanan teknologi informasi yang digunakan.
2	Pasal 12	mengamanatkan penyelenggara sistem elektronik menerapkan manajemen risiko atas kemungkinan gangguan atau kerugian yang mungkin terjadi. Mereka juga diwajibkan untuk mematuhi prinsip-prinsip perlindungan data pribadi ketika memproses data pribadi.
3	Pasal 31	menyatakan bahwa penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab untuk melindungi pengguna dan

		masyarakat luas dari kerugian yang disebabkan oleh Sistem Elektronik yang mereka operasikan.
4	Pasal 48	mengatur bahwa Pelaku usaha yang menjual produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang persyaratan kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pelaku usaha juga harus memberikan kejelasan mengenai penawaran kontrak atau iklan serta menetapkan batas waktu bagi konsumen untuk mengembalikan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan kontrak atau memiliki cacat tersembunyi.
5	Pasal 50	mengatur bahwa dalam melakukan transaksi elektronik, para pihak harus menjamin tersedianya data dan informasi yang akurat, serta tersedianya fasilitas, pelayanan, dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.

Tujuan dari Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 adalah untuk meningkatkan perlindungan dan perlindungan hak dan kepentingan konsumen selama transaksi elektronik. Dalam situasi seperti ini, penegakan hukum memainkan peran penting dalam pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pemerintah mengambil tindakan tegas dan memberikan sanksi terhadap pelanggaran hak konsumen dalam transaksi elektronik

Beberapa Sanksi yang dapat diterapkan terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen dapat mencakup beberapa hal, seperti yang dijabarkan dalam table berikut ini:

Tabel 5. Sanksi yang dapat Diterapkan terhadap pelaku Usaha Yang Melanggar Ketentuan Perlindungan Konsumen

No	Sanksi	Peraturan	Keterangan
1	Peringatan tertulis dan penghentian sementara kegiatan usaha	Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Pasal 95	peran pemerintah dalam mencegah penyebaran dan penggunaan Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik yang mengandung konten terlarang menurut ketentuan yang berlaku, yang dapat mencakup penghentian akses atau menginstruksikan Sistem Elektronik Penyelenggara agar memutus akses terhadap Informasi Elektronik atau Dokumen Elektronik tersebut
2	Pencabutan izin usaha dan kompensasi.	Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8	menyatakan bahwa Sanksi pidana tambahan yang diatur dalam Pasal 62 dapat termasuk penyitaan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah untuk menghentikan

		Tahun 1999 Pasal 62	tindakan tertentu yang merugikan konsumen, kewajiban untuk menarik barang dari peredaran, dan pencabutan hak atas barang dan izin usaha tertentu.
3	Sanksi administratif Berupa Pencabutan Izin	Undang-Undang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 115 ayat 6	memberikan berupa pencabutan izin bagi pelaku usaha yang tidak menyediakan data yang lengkap dan akurat dalam transaksi elektronik.
4	Pidana penjara paling lama 12 (dua belas) tahun dan/atau denda paling banyak Rp12.000.000.000,00 (dua belas miliar rupiah)	Undang-Undang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014 Pasal 115 Pasal 65 ayat (2)	mengatur bahwa setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud dalam.
	Pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)	Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Pasal 45A	menyatakan bahwa siapa pun dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi palsu dan menyesatkan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik, dapat dikenai sanksi. dipidana dengan

Diharapkan bahwa berbagai sanksi akan memaksa bisnis untuk mematuhi peraturan perlindungan konsumen dalam transaksi online. Sanksi ini diharapkan memiliki efek pencegahan, mendorong bisnis untuk berperilaku sesuai peraturan, dan memastikan hak-hak konsumen lebih terlindungi. Meningkatkan kesadaran pelanggan juga menjadi semakin jelas. Bisnis dapat mendorong praktik bisnis yang beretika dan lebih memperhatikan kepentingan konsumen dengan meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya.

Kesadaran dan edukasi konsumen sangat penting untuk mengidentifikasi dan menghindari ancaman kejahatan dalam transaksi *e-commerce*. Seperti yang diungkapkan oleh Rahmanto (2019), peningkatan kesadaran konsumen adalah tujuan utama pelaksanaan perlindungan hukum. Kemasyarakatan adalah salah satu faktor utama yang mendorong pelanggaran transaksi elektronik. Penjahat dengan mudah memanfaatkan peluang di masyarakat yang tergoda oleh harga murah, skeptisisme yang rendah, dan kurangnya pengetahuan. Oleh karena itu, masyarakat harus lebih menyadari kejahatan transaksi elektronik.

Pengetahuan, kepedulian, dan kemandirian konsumen diperlukan untuk meningkatkan martabat konsumen (Sinaga & Sulisrudatin, 2018). Untuk mendukung upaya ini, dapat digunakan berbagai program pendidikan dan

informasi yang mendidik konsumen tentang hak-haknya, risikonya, dan cara melindungi diri mereka saat melakukan transaksi elektronik. Pemerintah, dunia usaha, atau lembaga swadaya masyarakat dapat melaksanakan program-program ini dengan memanfaatkan berbagai media, termasuk media massa dan media sosial. Setiap langkah ini dilakukan untuk membantu pelanggan membuat pilihan yang lebih cerdas dan memahami akibat dari transaksi online mereka.

PEMBAHASAN

Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik, terutama e-commerce, telah berkembang menjadi platform yang sangat disukai untuk jual beli. Pengguna e-commerce atau pasar online Indonesia mencapai 178,94 juta pada tahun 2022, peningkatan 12,79 persen dari 158,65 juta pada tahun sebelumnya. Jumlah ini diproyeksikan akan terus meningkat menjadi 196,47 juta pada tahun 2023 dan bahkan bisa mencapai 244,67 juta pada tahun 2027 (Mahran & Sebyar, 2023).

Terdapat beberapa factor dalam mendorong pertumbuhan transaksi elektronik seperti seperti meningkatnya jumlah pengguna internet dan besarnya peran masyarakat. Menurut DPR RI, ada 175 juta orang yang menggunakan internet. Ekonomi internet diperkirakan akan mencapai lebih dari US\$135 miliar pada tahun 2025 (Lukman et al., 2022). Selain itu, pertumbuhan ini dipengaruhi oleh kecenderungan masyarakat Indonesia, terutama generasi milenial, untuk lebih banyak menggunakan teknologi gaya hidup hedonis. Kemajuan teknologi informasi sangat membantu generasi milenial melakukan banyak transaksi melalui platform e-commerce, seperti membeli pakaian, makanan, perawatan kulit, dan lainnya (Mahran & Sebyar, 2023).

Belanja online menghemat waktu dan tenaga karena proses pencarian produk dan membandingkan harga dapat dilakukan dengan mudah melalui platform e-commerce. Ini adalah ringkasan kemudahan yang terkait dengan transaksi elektronik: (1) Dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun; (2) Tidak perlu bertemu langsung dengan penjual; (3) Harga yang kompetitif; (4) Pilihan produk yang beragam.

Hingga saat ini, e-commerce masih menjadi masalah serius karena terdapat risiko dan peluang munculnya kejahatan di balik kemudahan yang ditawarkannya. Kejahatan yang terjadi dalam transaksi e-commerce mencakup berbagai aspek, seperti penipuan, pencurian data, dan pembobolan kartu kredit, serta masalah yang berkaitan dengan pengiriman barang (tidak sesuai atau rusak) saat diterima oleh pelanggan (Lambi, M., & Siswani, C. B. 2024). Fenomena ini menyebabkan kerugian yang signifikan bagi konsumen.

Kejahatan yang terjadi dalam transaksi e-commerce membahayakan kepercayaan konsumen. Misalnya, penipuan dapat menyebabkan kerugian finansial dan kekecewaan, dan pencurian data dan pelanggaran kartu kredit mengancam privasi dan keamanan informasi pribadi konsumen. Namun, pelanggan dapat menjadi tidak puas jika ada masalah dengan pengiriman barang yang tidak sesuai pesanan atau dalam kondisi rusak. Pemerintah harus

mengambil kebijakan yang mendorong pertumbuhan *e-commerce* jika mereka ingin membuat lingkungan *e-commerce* yang aman dan sehat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa langkah strategis diperlukan untuk menerapkan undang-undang tersebut. Diantaranya adalah:

1. Menguraikan hak konsumen dalam transaksi elektronik dengan membuat peraturan tertentu

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur hak-hak konsumen secara keseluruhan, termasuk dalam transaksi elektronik, dan Pasal 7 mengatur bagaimana pelaku usaha harus melindungi hak-hak konsumen. Lebih lanjut hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Hal-hal yang diatur dalam peraturan tersebut, antara lain: (1) Hak atas informasi yang benar, jujur dan jelas tentang jasa atau produk yang ditawarkan dalam transaksi elektronik. (2) Hak atas keamanan dan privasi data pribadi dalam proses transaksi elektronik. (3) Hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita akibat transaksi elektronik yang tidak sesuai dengan perjanjian atau kelalaian pelaku usaha. (4) Hak untuk melakukan pembatalan atau pengembalian (*refund*) dalam transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (5) Hak untuk mendapatkan layanan purna jual dan garansi produk atau jasa yang dibeli melalui transaksi elektronik. (6) Hak untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan independen.

Peraturan tersebut harus mencakup sanksi yang tegas bagi pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik, serta mekanisme pengawasan dan penegakan hukum yang efektif untuk menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

2. Penerapan sanksi dan peraturan hukum lainnya memperkuat penegakan hukum

Penerapan sanksi dan peraturan hukum lainnya memperkuat penegakan hukum yang ada kaitannya dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Dengan penerapan sanksi yang tegas, pembentukan lembaga pengawas, penguatan mekanisme penyelesaian sengketa, peningkatan kapasitas aparat, penyusunan peraturan turunan, dan kerjasama multi-pihak, penegakan hukum dalam perlindungan konsumen transaksi elektronik dapat lebih efektif.

Beberapa langkah yang dapat dilakukan dalam hal ini meliputi: (1) Pengaturan Sanksi Administratif dan Pidana. Sanksi administratif seperti teguran, denda, dan pencabutan izin usaha perlu diterapkan secara tegas. Sanksi pidana seperti pidana penjara dan denda dapat dijatuhkan bagi pelanggaran berat. (2) Pembentukan Lembaga Pengawas Khusus. Dapat dibentuk lembaga pengawas khusus yang mengawasi kegiatan perdagangan secara elektronik dan penegakan perlindungan konsumen. Lembaga ini dapat bekerja sama dengan otoritas terkait seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan Kementerian Perdagangan. (3) Penguatan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pembentukan badan penyelesaian sengketa konsumen khusus

untuk transaksi elektronik dapat dipertimbangkan. (4) Peningkatan Kapasitas Aparat Penegak Hukum tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik sangat penting. Pelatihan dan sosialisasi secara berkala dapat dilakukan. (5) Penyusunan Peraturan Turunan. Penyusunan Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri, atau peraturan daerah sebagai peraturan turunan dapat dilakukan untuk mengatur lebih detail penerapan sanksi dan penegakan hukum. (6) Kerjasama dengan Pihak Swasta dan Masyarakat. Kerjasama dengan pihak swasta (pelaku usaha, asosiasi bisnis) dan masyarakat (lembaga konsumen) diperlukan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan hukum.

3. Program pendidikan dan informasi meningkatkan kesadaran kosumen

Program pendidikan dan informasi adalah salah satu aspek penting dalam meningkatkan kesadaran konsumen terkait dengan perlindungan mereka dalam transaksi elektronik. Dengan program pendidikan dan informasi yang komprehensif, konsumen akan semakin sadar akan hak-hak mereka dalam transaksi elektronik. Hal ini akan mendorong perilaku konsumsi yang lebih bijak dan mendukung penegakan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik secara lebih efektif.

Beberapa langkah yang dapat dilakukan dalam hal ini meliputi: (1) Sosialisasi dan Kampanye Publik. Pemerintah dan lembaga terkait dapat melakukan sosialisasi dan kampanye publik secara berkala tentang hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Tujuannya adalah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. (2) Pendidikan Konsumen. Pendidikan Konsumen dapat diselenggarakan program pendidikan konsumen secara formal maupun non-formal. Pendidikan konsumen dapat diintegrasikan dalam kurikulum pendidikan nasional di sekolah atau universitas. Pelatihan, seminar, dan workshop tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik juga dapat diadakan. (3) Penyediaan Informasi. Pemerintah dan lembaga terkait dapat menyediakan informasi terkini dan lengkap tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Informasi dapat disajikan dalam bentuk buku panduan, situs web, aplikasi seluler, atau saluran informasi lainnya. Informasi harus mudah diakses oleh masyarakat luas. (4) Keterlibatan Pelaku Usaha. Pelaku usaha yang terlibat dalam transaksi elektronik juga dapat dilibatkan dalam program pendidikan dan informasi konsumen. (5) Kolaborasi dengan Organisasi Konsumen. Pemerintah dapat berkolaborasi dengan organisasi konsumen dan lembaga swadaya masyarakat dalam menyebarkan informasi dan meningkatkan kesadaran konsumen. Kolaborasi ini dapat memperluas jangkauan program pendidikan dan informasi konsumen. (6) Pemanfaatan Teknologi Digital. Pemanfaatan teknologi digital seperti media sosial, aplikasi seluler, dan platform online dapat dioptimalkan untuk menyebarkan informasi dan meningkatkan kesadaran konsumen.

Banyak pemangku kepentingan terlibat dalam proses ini, termasuk pemerintah melalui Kementerian Perdagangan, dan lembaga terkait lainnya. Konsumen dididik tentang hak dan tanggung jawab mereka dalam bertransaksi

elektronik, yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, sedangkan pelaku usaha juga bertanggung jawab untuk mematuhi kewajiban yang diamanatkan dalam undang-undang tersebut.

Memberikan kenyamanan kepada konsumen adalah keuntungan dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Penegakan hukum ini mendorong Perusahaan untuk mempertimbangkan risiko hukum, yang menghasilkan produk yang lebih baik (Hidayat et al., 2023). Diharapkan bahwa perlindungan hukum konsumen akan meningkatkan kepercayaan konsumen dan meningkatkan daya beli dalam transaksi elektronik. Dengan demikian, perlindungan hukum ini akan berkontribusi secara signifikan pada pertumbuhan ekonomi negara. Perkembangan pesat *e-commerce* berdampak positif pada ekonomi Indonesia, termasuk peningkatan pendapatan negara dari pajak *e-commerce*, yang mendorong pertumbuhan ekonomi negara sebesar 5-10% per tahun hal tersebut berdasarkan data yang dikumpulkan oleh National Statistical Office (Aryani, et al, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa lebih nyaman jika ada keamanan hukum sehingga dalam bertransaksi secara elektronik di negara ini juga dapat sekaligus menghasilkan kontribusi positif terhadap pertumbuhan perekonomian negara.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Implementasi undang-undang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat dimplementasikan melalui beberapa mekanisme yang mencakup beberapa elemen utama. *Pertama*, peraturan khusus menetapkan hak dan kewajiban konsumen dalam hubungannya dengan transaksi elektronik. *Kedua*, penegakan hukum adalah bagian penting dari proses tersebut. Pemerintah mengambil tindakan tegas terhadap pelanggaran hak konsumen dalam transaksi elektronik dengan melibatkan aparat penegak hukum. Ini termasuk tindakan hukum dan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar undang-undang perlindungan konsumen, untuk membuat mereka jera dan mendorong kepatuhan. *Ketiga*, bagian penting dari penerapan perlindungan hukum adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Berbagai inisiatif pendidikan dan informasi membantu konsumen memahami hak-haknya, potensi risikonya, dan bagaimana mereka dapat melindungi diri mereka saat melakukan transaksi elektronik

PENELITIAN LANJUTAN

Berikut ini adalah beberapa saran untuk penelitian lanjutan terkait "Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik":

1. Studi kasus mendalam
 - a. Melakukan penelitian studi kasus terhadap pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dalam transaksi elektronik, baik dari sisi konsumen maupun pelaku usaha.
 - b. Menganalisis penerapan undang-undang perlindungan konsumen dalam kasus-kasus tersebut, serta mengidentifikasi kekurangan dan hambatan yang dihadapi.

- c. Menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan dari studi kasus.
2. Penelitian komparatif
 - a. Melakukan penelitian komparatif terhadap penerapan undang-undang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di negara-negara lain.
 - b. Mengidentifikasi best practices dan strategi yang efektif dalam memberikan perlindungan konsumen di era digital.
 - c. Merumuskan rekomendasi penyesuaian regulasi di Indonesia dengan berpedoman pada praktik terbaik dari negara lain.
3. Penelitian persepsi dan perilaku konsumen
 - a. Meneliti persepsi dan tingkat pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dalam transaksi elektronik.
 - b. Menganalisis perilaku konsumen dalam menanggapi pelanggaran atau kasus-kasus yang terjadi dalam transaksi elektronik.
 - c. Merumuskan strategi untuk meningkatkan literasi digital dan kesadaran konsumen akan perlindungan hukum yang dimiliki.
4. Penelitian tentang mekanisme penyelesaian sengketa
 - a. Mengevaluasi efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang ada saat ini dalam menangani kasus-kasus pelanggaran dalam transaksi elektronik.
 - b. Mengidentifikasi kelemahan dan hambatan dalam proses penyelesaian sengketa.
 - c. Merumuskan rekomendasi perbaikan atau pembentukan mekanisme baru yang lebih efektif dan terpercaya.
5. Penelitian kolaboratif dengan pelaku usaha dan regulator
 - a. Melibatkan pelaku usaha, asosiasi industri, dan regulator terkait dalam penelitian.
 - b. Mengidentifikasi tantangan dan kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam mematuhi undang-undang perlindungan konsumen.
 - c. Merumuskan solusi dan rekomendasi yang dapat diterima oleh semua pihak untuk meningkatkan kepatuhan dan perlindungan konsumen.

Penelitian lanjutan ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam, data empiris, dan rekomendasi yang lebih spesifik untuk meningkatkan penerapan undang-undang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya menyampaikan penghargaan yang tulus kepada rekan saya yang saya hormati, Dr. Muhamad Hasan Sebyar yang telah bermurah hati mendedikasikan waktu dan keahliannya untuk memberikan masukan yang berharga dan mengkaji penelitian ini. Komentarnya yang mendalam dan kritiknya yang membangun sangat meningkatkan kualitas dan ketelitian penelitian saya. Saya juga berterima kasih kepada rekan-rekan dan mentor saya, serta penerbit atas dukungan dan bimbingan mereka yang tak tergoyahkan selama upaya penelitian ini. Selain itu, saya menyampaikan terima kasih yang tulus kepada

para peserta yang kontribusinya sangat penting dalam membentuk penelitian ini. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas dukungan keluarga saya atas dorongan dan pengertiannya selama melaksanakan penelitian ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, A. P., & Susanti, L. E. (2022). Pentingnya perlindungan data pribadi konsumen dalam transaksi online pada marketplace terhadap kepuasan konsumen. *Ahmad Dahlan Legal Perspective*, 2(1), 20-29. <https://doi.org/10.12928/adlp.v2i1.5610>
- Basha, S. A., Elgammal, M. M., & Abuzayed, B. M. (2021). Online peer-to-peer lending: A review of the literature. *Electronic Commerce Research and Applications*, 48, 101069 <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2021.101069>
- Benuf, K., & Azhar, M. (2020). Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer. *Gema Keadilan*, 7(1), 20-33. <https://doi.org/10.14710/gk.2020.7504>
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan transformasi teknologi digital. *Jurnal Ilmiah Infokam*, 15(2). <https://doi.org/10.53845/infokam.v15i2.178>
- Fonna, N. (2019). *Pengembangan revolusi industri 4.0 dalam berbagai bidang*. Medan: Guepedia.
- Habibi, M. R., & Liviani, I. (2020). Kejahatan Teknologi Informasi (Cyber Crime) dan Penanggulangannya dalam Sistem Hukum Indonesia. *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam*, 23(2), 400-426. <https://doi.org/10.15642/alqanun.2020.23.2.400-426>
- Hidayat, T., A. Ch. Likadja, J. ., & E. Derozari, P. . (2023). Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Dalam Perdagangan Elektronik. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(5), 1087–1103. <https://doi.org/10.59188/jcs.v2i5.323>
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>

- Lambi, M., & Siswani, C. B. (2024). Legal Protection For Consumers In Electronic Transactions. *Eduvest-Journal of Universal Studies*, 4(1), 243-252.
<https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i1.1018>
- Lukman, L., Rosmegawati, R., & Sinambela, T. (2022, August). Potensi Industri Kreatif dalam Memanfaatkan E-Commerce di Era New Normal. In *Prosiding Seminar Nasional Universitas Borobudur Publikasi Hasil-Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* (Vol. 1, No. 1).
- Mahrani, Z. A., & Sebyar, M. H. (2023). Pengaruh Peraturan Menteri Perdagangan (PERMENDAG) Nomor 31 Tahun 2023 terhadap Perkembangan E-commerce di Indonesia. *Hakim*, 1(4), 51-67.
<https://doi.org/10.51903/hakim.v1i4.1440>
- Maulana, M. J. (2024). Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(2), 265-275.
<https://doi.org/10.54957/jolas.v4i2.569>
- Aryani, Y., Andari, W., & Suhindarto, S. (2020). Pengaruh teknologi informasi dan e-Commerce terhadap perdagangan Indonesia ke negara ASEAN. *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 9(1), 53-66.
<https://doi.org/10.52813/jei.v9i1.30>
- Prasiwi, W. G., Darmoko M, M. U. R. R. Y., & Karim, K. (2020). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan. *Judiciary Hukum & Keadilan*, 9(1), 26-37
<https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/71>
- Rahmanto, T. Y., Kav, J. H. R. S., & Kuningan, J. S. (2019). Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 19(1), 31.
<http://dx.doi.org/10.30641/dejure.2019.V19.31-52>
- Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145-155.
<https://doi.org/10.572349/civilia.v2i2.414>

- Sastrini, L. K. A. M., & Dewi, N. M. W. (2024). Peranan Peraturan Kebijakan Dalam Pelaksanaan Fungsi Pemerintahan. *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum Dan Politik*, 2(2), 214-223. <https://doi.org/10.59581/doktrin.v2i2.2674>
- Sinaga, N. A., & Sulisrudatin, N. (2018). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 5(2). <https://doi.org/10.35968/jh.v5i2.110>
- Yusuf, M., Sutrisno, S., Putri, P. A. N., Asir, M., & Cakranegara, P. A. (2024). Prospek Penggunaan *E-Commerce* Terhadap Profitabilitas Dan Kemudahan Pelayanan Konsumen: Literature Review. *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 786-801. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i1.1018>