



## **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA DENGAN PESANANNYA DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE**

**Alwien Yoesoef Sofwan, Rani Apriani, Rahmi Zubaedah**

Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang

### **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan bagi sistem perdagangan di Indonesia yaitu adanya transaksi jual beli online. Oleh karena itu, diperlukannya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi jenis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam situasi ketidaksesuaian antara barang yang dipesan oleh konsumen dengan barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli online. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif artinya penelitian hukum ini menggunakan bahan pustaka yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Hasil penelitian yaitu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi pedoman bagi konsumen yang mengalami kerugian serta sebagai dasar hukum yang melandasi perbuatan hukum dalam transaksi elektronik.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Transaksi Elektronik, Barang Tidak Sesuai Pesanan.

### **PENDAHULUAN**

Teknologi informasi terus mengalami pembaruan yang signifikan menjadi lebih baik dari masa ke masa. Adanya pembaruan teknologi informasi ini telah merubah masyarakat dari yang sederhana menjadi modern. Perubahan ini membawa pengaruh pada perilaku informasi, dimana saat ini masyarakat mencari informasi dengan sangat mudah dan cepat melalui internet.

Negara Republik Indonesia adalah salah satu Negara yang saat ini mengalami perkembangan di berbagai bidang, salah satunya berbasis *online* yang keberadaannya dapat mempermudah kehidupan Masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari.

Dalam melakukan kegiatan jual beli pada saat ini tidak hanya dapat dilakukan dengan mendatangi suatu

---

\*Correspondence Address : [alwienyusuf@gmail.com](mailto:alwienyusuf@gmail.com)

DOI : 10.31604/jips.v10i11.2023. 5020-5026

© 2023 UM-Tapsel Press

tempat perbelanjaan, tetapi dapat juga dilakukan secara online melalui layanan e-commerce sehubungan dengan adanya pembaruan dalam teknologi informasi. E-commerce atau dalam Undang-Undang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014 disebut sebagai Perdagangan melalui sistem elektronik. Pasal 1 ayat (24) Undang-Undang menyebutkan bahwa "Perdagangan melalui Sistem Elektronik adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik." Artinya perdagangan tersebut dilakukan melalui mekanisme perangkat dan prosedur elektronik.

Kegiatan jual beli melalui e-commerce pada saat ini sangat populer dan diminati oleh masyarakat karena sangat menguntungkan banyak pihak baik itu produsen yang sekarang jauh lebih mudah memasarkan barang dagangannya maupun konsumen yang sekarang dapat mencari atau memperoleh barang yang diinginkannya. Meskipun demikian, kegiatan transaksi jual beli melalui internet ini tidak jarang menimbulkan masalah seperti konsumen yang sudah membayar sesuai harga yang tercantum dengan harapan mendapatkan barang yang sesuai dengan apa yang di pasarkan oleh pelaku usaha di internet, namun saat barangnya sampai ke konsumen tidak sesuai dengan yang di pasarkan oleh pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukannya hukum yang mengatur e-commerce dan transaksi jual belinya agar adanya kepastian hukum untuk melindungi para pihak yang melakukan transaksi melalui internet.

Di Indonesia, regulasi terkait e-commerce dan transaksi jual belinya telah diatur di dalam Undang-undang, seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

(ITE), dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE).

Selain regulasi yang ada diatas, Indonesia juga mengatur mengenai e-commerce dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang di dalamnya memuat regulasi mengenai hak-hak konsumen. UUPK menetapkan dalam setiap transaksi, pelaku usaha wajib menjamin pemenuhan semua hak konsumen. Dalam Pasal 17 UUPK juga diatur tentang larangan pelaku usaha mengeluarkan iklan yang menyesatkan konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha juga dilarang menipu atau mengelabui terkait jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa, serta pelaku usaha dilarang memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa.<sup>2</sup> Yang dibahas dalam jurnal ini adalah adanya ketidaksesuaian barang yang diiklankan oleh pelaku usaha yang kemudian dipesan oleh konsumen dengan barang yang datang atau diterima oleh pembeli sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam hal rugi waktu ataupun rugi biaya, namun masih banyak konsumen maupun pelaku usaha yang masih belum memahami hak dan kewajiban, serta posisi masing-masing apabila terjadi hal demikian. Oleh karena itu, penulis menyusun jurnal yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERKAIT KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA DENGAN PESANANNYA DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE".

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis

---

<sup>2</sup> Sukarni, and Yudhi Tri Permono. "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM

TRANSAKSI SECARA ONLINE." *Jurnal Hukum*, Vol. 35, No. 1, 2019, hlm. 81

dapat merumuskan permasalahan adalah Seperti apa Perlindungan Hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan pesannya dalam transaksi *E-Commerce*??

### **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang akan diteliti adalah untuk mengetahui pengalutrn mengenai bentuk consumer defense terhadap persoalan produk dari e-commerce.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, artinya penelitian hukum ini dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen terkait ketidaksesuaian barang yang diterima dengan pesannya dalam transaksi e-commerce.

### **PEMBAIHAIN**

#### **A. Sejarah Perlindungan Konsumen di Indonesia**

Pada tahun 1970-an, gerakan Perlindungan konsumen di Indonesia mulai ramai diperbincangkan di masyarakat hingga muncul lembaga swadaya masyarakat (*nongovernmental organization*), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada bulan Mei 1973. Pasca terbentuknya YLKI, lahir beberapa lembaga yang berbasis tentang perlindungan konsumen seperti contoh di Semarang berdiri Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) pada Februari 1988, Yayasan Lembaga Bina Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung, kemudian Lembaga Konsumen Yogyakarta (LKY) di Yogyakarta, serta berdirinya Lembaga Konsumen Surabaya (LKS) di

Surabaya, dan masih banyak yang lainnya. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) termasuk kedalam anggota dari *Consumers International (CI)*.

Kehadiran lembaga konsumen di Indonesia menjadi momen penting dalam pergerakan perlindungan konsumen di Indonesia, karena secara signifikan memberikan kontribusi yang besar terhadap upaya perlindungan konsumen di Indonesia. Fungsi penting lembaga konsumen ini tidak hanya terlihat dari perspektif hukum, tetapi juga dalam peningkatan kesadaran masyarakat mengenai perlindungan konsumen. Perkembangan perlindungan konsumen di Indonesia tidak hanya ditandai dengan terbentuknya lembaga-lembaga konsumen, namun juga dengan dilakukannya studi baik yang bersifat akademis, maupun untuk tujuan mempersiapkan dasar-dasar penerbitan suatu peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.<sup>3</sup>

Pembentukan Undang-undang perlindungan konsumen dipicu oleh beberapa faktor yaitu munculnya beberapa kasus yang merugikan konsumen serta adanya kemajuan atau pembaruan sistem perdagangan yang dikemas dalam kerangka *World Trade Organization (WTO)*, maupun program *International Monetary Fund (IMF)*, dan Program Bank Dunia. Keputusan Indonesia untuk berpartisipasi dalam perjanjian perdagangan global tidak hanya menunjukkan komitmennya terhadap perdagangan global, namun juga menunjukkan kesediaan pemerintah untuk menyelaraskan peraturan perundang-undangan dalam negeri dengan standar internasional

<sup>3</sup> Irmawan Hadi Saputra, "Sejarah Perlindungan Konsumen di Dunia dan di Indonesia", diakses dari

<https://www.plengdut.com/2019/10/indonesia-dunia-konsumen-perindungan-sejarah-di-dan-di.html>, pada tanggal 03 Agustus 2023.

dalam konteks perdagangan.<sup>4</sup> Kemudian pada tahun 1999, perlindungan konsumen Indonesia diakui dan diberi dasar hukum yang jelas dengan disahkan dan diundangkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) atas hak inisiatif dari DPR RI. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mulai berlaku di Indonesia satu tahun setelah undang-undang tersebut disahkan, yaitu pada tanggal 20 April 2000. Dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Indonesia mempunyai landasan hukum yang jelas bagi penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia.

### **B. Hukum Perlindungan Konsumen**

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memuat beberapa ungkapan terkenal terkait konsumen seperti pengertian konsumen itu sendiri dan juga pelaku usaha. Konsumen didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sementara pelaku usaha didefinisikan sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>5</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen sesuai dengan Pasal 4 UUPK yaitu diantaranya; hak untuk menerima informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan garansi barang dan/atau jasa, hak untuk menerima

pemeliharaan atau pelayanan secara benar, jujur dan tanpa diskriminasi, hak untuk menerima kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dll.

Selain mengatur tentang hak konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha diantaranya yang diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan garansi barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan mengenai tata cara penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang dan/atau jasa tersebut, memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian, dll.

Dalam Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang dan jasa yang tidak sesuai dengan janji yang ada di dalam suatu iklan atau promosi barang dan jasa tersebut. Pasal tersebut mengandung makna jika konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan penawaran atau iklan yang dipromosikan oleh pelaku usaha maka konsumen berhak menerima kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya yang mana hal tersebut sejalan dengan isi Pasal 4 huruf h UUPK. Sebaliknya, berdasarkan Pasal 7 huruf g UUPK pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila Pelaku Usaha tidak melaksanakan kewajibannya, maka

<sup>4</sup> Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 37.

<sup>5</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (2) dan (3)

pelaku usaha dapat dipidanakan sesuai dengan Pasal 62 UUPK dengan ancaman pidana paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

### **C. Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Pengaturan Hukumnya**

E-commerce telah mengubah sistem perdagangan yang ada saat ini, mengubah interaksi yang sebelumnya merupakan interaksi langsung antara konsumen dan pelaku usaha menjadi interaksi tidak langsung melalui teknologi informasi yang terus berkembang. Oleh karena itu, guna menyikapi pesatnya perkembangan teknologi informasi, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disertai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Berdasarkan kedua peraturan di atas, yang dimaksud dengan perdagangan elektronik adalah adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Transmisi informasi, komunikasi, dan transaksi secara elektronik seringkali menimbulkan permasalahan hukum, terutama dalam urusan pembuktian dan hal yang terkait dengan perbuatan hukum yang dilaksanakan melalui sistem elektronik. Permasalahan ini berbanding terbalik dengan isi Pasal 4 huruf (b) UU ITE, yang menyatakan bahwa penggunaan transaksi elektronik bertujuan untuk mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta huruf (e) yaitu, memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi, namun pencapaian tujuan di atas

terhambat oleh permasalahan yang disebutkan di atas.

### **D. Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Sengketa muncul karena adanya salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lainnya. Sengketa biasanya terjadi akibat perasaan tidak puas yang sifatnya subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan atau kelompok. Apabila konsumen menyampaikan ketidakpuasannya kepada pelaku usaha, lalu pelaku usaha tersebut menyikapi dengan baik keluhan yang disampaikan oleh konsumen, maka permasalahan tersebut dapat diatasi. Namun bila yang terjadi justru sebaliknya, yaitu ketika terjadi perbedaan pendapat yang terus menerus di antara para pihak maka hal tersebut akan menjadi sengketa.

Dalam hal ini konsumen, dengan memperhatikan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat mengajukan gugatan kepada lembaga yang berwenang menangani sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui peradilan. Hal ini Sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) yaitu setiap konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa maupun peradilan umum dan keputusan untuk memilih melalui lembaga penyelesaian sengketa atau melalui peradilan umum diputuskan berdasarkan pilihan sukarela antar pihak yang bersengketa sejalan dengan yang dijelaskan pada Pasal 45 ayat (2) UUPK.

Pada Pasal 45 ayat (4) UUPK menjelaskan bahwa apabila upaya penyelesaian sengketa yang dipilih secara sukarela diluar pengadilan, maka untuk dapat mengajukan gugatan di pengadilan harus ada pernyataan tidak berhasilnya upaya penyelesaian sengketa yang dinyatakan oleh salah satu atau kedua belah pihak. Namun dalam

penjelasan Pasal 45 Ayat (2) disebutkan bahwa *"Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini."* Hal ini berarti bahwa apabila terjadi perselisihan di antara konsumen dengan pelaku usaha, kedua belah pihak harus mengutamakan penyelesaian secara pribadi terlebih dahulu.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi atau tindakan tertentu agar kerugian yang dialami konsumen tidak terulang kembali. Lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini sejalan dengan Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa BPSK memiliki kewenangan untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Perlu diketahui, jika penyelesaian sengketa dilakukan diluar pengadilan tidak akan menghilangkan tanggung jawab pidana dari pelaku usaha bilamana terbukti ada unsur tindak pidana didalamnya.<sup>6</sup>

## **SIMPULAN**

Teknologi informasi terus mengalami pembaruan dari waktu ke waktu. Adanya pembaruan teknologi informasi ini telah merubah sistem perdagangan yang ada di masyarakat saat ini, dari interaksi langsung antara konsumen dan pelaku usaha menjadi interaksi tidak langsung melalui E-Commerce. Indonesia mempunyai landasan hukum dalam mengatur perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur hal sama.

Hadirnya Hukum yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen telah menyadarkan konsumen akan hak-haknya dalam melakukan jual beli melalui transaksi elektronik menggunakan layanan E-Commerce. Selain konsumen, undang-undang perlindungan konsumen mengharuskan pelaku usaha untuk selalu bertindak dengan itikad baik serta senantiasa memenuhi kewajibannya untuk menghindari atau mengurangi permasalahan seperti ketidaksesuaian antara barang yang dipesan oleh konsumen dengan barang yang dikirim oleh pelaku usaha.

Apabila timbul permasalahan dalam melakukan transaksi jual beli online, maka undang-undang perlindungan konsumen dapat menjadi pedoman bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya untuk melindungi kepentingannya dan dapat dijadikan pedoman bagi pelaku usaha yang mendapatkan pembeli yang tidak beritikad baik dalam menyelesaikan proses jual beli. Dalam melakukan gugatan menurut UUPK dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu yang pertama melalui lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen

<sup>6</sup> Primayoga, A. M., Saptono, H., & Njatrijani, R. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan*

*Dalam Transaksi Jual Beli Online. Diponegoro Law Journal, Volume 8 Nomor 3, hlm 1742*

dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Apabila tidak ditemukannya penyelesaian permasalahan dengan cara yang pertama maka dapat dilanjutkan dengan cara yang kedua yaitu mengajukan gugatan ke pengadilan melalui prosedur sebagaimana peradilan umum.

## DAFTAR BACAAN

### A. Buku

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenada Media Group, Jakarta, 2013

### B. Jurnal

Aditya Himawan dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Transportasi Berbasis Online Dala Penggunaan Fitur Pengiriman Barang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/11237/6739>

Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Pamulang Law Review*, Vol. 3, No. 2, November 2020.

Khotimah, Cindy Aulia, and Jeumpa Crisan Chairunnisa. "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI-ONLINE (E-COMMERCE)" *BUSINESS LAW REVIEW*, Vol. 1, 2016.

Primayoga, Andhika Mediantara, Hendro Saptono, and Rinitami Njatrijani. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENERIMA BARANG TIDAK SESUAI PESANAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE." *Diponegoro Law Journal*, Vol. 8, No. 3, 2019.

Rongiyati, Sulasi. "Pelindungan konsumen dalam transaksi dagang melalui sistem elektronik." *Negara Hukum*, Vol. 10, No.1, Juni 2019.

Sukarmi, and Yudhi Tri Permono. "PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI SECARA ONLINE." *Jurnal Hukum*, Vol. 35, No. 1, 2019

### C. Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan

Transaksi Elektronik, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512.

### D. Internet

Saputra, Irmawani Hadi, "Sejarah Perlindungan Konsumen di Dunia dan di Indonesia", <https://www.plengdut.com/2019/10/indonesia-dunia-konsumen-perlindungan-sejarah-di-dan-di.html>, diakses 03 Agustus 2023