

ARTIKEL JURNAL

**MISINFORMASI PRODUK ELEKTRONIK HAK KHIYAR:
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BELANJA *ONLINE*
DI ERA DIGITAL**

Oleh:

**MILA WIDIASTUTI
NPM 2102020009**



**Prodi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/ 2024 M**

**MISINFORMASI PRODUK ELEKTRONIK HAK KHIYAR:
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BELANJA *ONLINE*
DI ERA DIGITAL**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan sebagai Syarat Meperoleh
Gelar Sarjanah Hukum (S.H)

Oleh:

MILA WIDIASTUTI
NPM. 2102020009

Pembimbing :Agus Salim Ferliadi, M.H.

Prodi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/ 2024 M

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Metro

Di_
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : MILA WIDIASTUTI
NPM : 2102020009
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : MISINFORMASI PRODUK ELEKTRONIK HAK KHIYAR
DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BELANJA ONLINE DI
ERA DIGITAL

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan trima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, November 2024
Pembimbing,



Agus Salim Ferliadi, M.H
NIP. 19870815 202321 1 020

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : MISINFORMASI PRODUK ELEKTRONIK HAK KHIYAR DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN BELANJA ONLINE DI ERA
DIGITAL
Nama : MILA WIDIASTUTI
NPM : 2102020009
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, November 2024
Pembimbing,



Agus Salim Ferliadi, M.H
NIP. 19870815 202321 1 020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@gmail.com

PENGESAHAN ARTIKEL JURNAL

No. B-1423/ln.28.2/O/PP.00.9/12/2024.....

Artikel Jurnal dengan Judul : MISINFORMASI PRODUK ELEKTRONIK HAK KHIYAR : DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BELANJA *ONLINE* DI ERA DIGITAL, Disusun Oleh : MILA WIDIASTUTI, NPM. 2102020009, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) pada hari/tanggal : Kamis/ 21 November 2024.

TIM PENGUJI

Ketua / Moderator	: Dr. Dri Santoso, M.H.	(.....)
Penguji I	: Nizaruddin, S.Ag., M.H.	(.....)
Penguji II	: Agus Salim Ferliadi, M.H.	(.....)
Sekretaris	: Retanisa Rizqi, M.H	(.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Dri Santoso, M.H

NIP. 19670316 199503 1 001

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Mila Widiastuti
Npm : 210202009
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa artikel / jurnal ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu dirujuk yang dari sumber disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 18 November 2024

Yang Menyatakan



2102020009

MOTTO:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya atas segala nikmat berupa Kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammas SAW. Untuk itu saya persembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk.

1. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, saya persembahkan tugas akhir skripsi ini kepada Bapak Misjan, cinta pertama dan panutanku, yang telah berjuang keras tanpa mengenal lelah demi masa depan anak perempuannya, serta kepada Ibu Taslimah, pintu surgaku, yang selalu mendoakan saya tanpa henti. Walaupun Bapak dan Ibu tidak memiliki pendidikan formal, namun mereka selalu berusaha memberikan yang terbaik dan tidak pernah berhenti berkorban demi anak-anaknya. Kasih sayang dan doa tulus dari mereka adalah sumber kekuatan terbesar bagi saya untuk terus berusaha dan melangkah maju. Semoga dengan berkat doa dan pengorbanan Bapak dan Ibu, saya dapat terus memberikan yang terbaik dalam hidup ini, dan membuat mereka bangga atas segala usaha yang telah saya capai.
2. Kakak saya Rianti, Dan kaka ipar saya Suyatno terimakasih banyak atas dukunganya baik secara formil maupun materil, serta memberikan semangat dan contoh yang baik, terimakasih sudah menjadi kakak yang bisa dibanggakan.
3. Keponakan tersayang saya Vita Rili Agustin dan Rili Serin Feberian yang sangat lucu dan menggemaskan dan telah menjadi salah satu motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing skripsi Bapak Agus Salim Ferliadi,M.H, atas waktu yang telah di berikan, serta senantiasa memberikan bimbingan dan arahan terbaiknya, sehingga saya dapat dengan yakin dalam mengambil setiap keputusan untuk menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa atas seluruh motivasi yang telah di berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Sahabat saya Listiani, Linda Novita Sari dan Nur Sita, terimakasih telah menemani proses saya, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikan nya skripsi ini, terimakasih selalu ada dalam masa-masa sulit saya.
6. Orang Terdekatku Khoirul Huda yang telah banyak membantu dalam sistem penulisan ini dari tenaga, pikiran bahkan ekonomi dan mejadi penyemangat untuk penulisan ini. Terimakasih atas do'a yang senantiasa di tujukan untuk kebaikanku. Dan terimakasih telah menjadi bagian perjalanan penulis sehingga penyusunan ini selesai.
7. Terimakasih Mila Widiastuti, diri saya sendiri yang telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, dan pikiran dengan amat sangat

baik, Mampu mengendalikan diri dari tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri, terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat dan yakin saya pasti bisa.

8. Almamaterku Tercinta Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb

Puji Syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, atas hidayah dan inayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad Shallahu 'alaihiWassalam. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah IAIN Metro.

Dalam Upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada

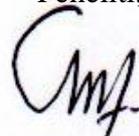
1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag. PIA, Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H, Selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro.
3. Bapak Moelki Fahmi Ardliansyah, M.H, Selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah.
4. Bapak Agus Salim Ferliadi, M.H, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen Karyawan Institut Agama Islam Negeri Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Metro, November 2024

Peneliti,



Mila Widiastuti

NPM. 21020210009

Misinformasi Produk Elektronik Hak Khiyar: dan Perlindungan Konsumen Belanja Online di Era Digital

Mila Widiastuti

Institut Agama Islam Negeri Metro
Widiastutimila15@gmail.com

Agus Salim Ferliadi

Institut Agama Islam Negeri Metro
salim.ferliadi@gmail.com

Rahmah Ningsih

Institut Agama Islam Negeri Metro
rahmahningsih@Metrouniv.Ac.Id

ABSTRACT

Penelitian ini membahas fenomena misinformasi antara pedagang dan konsumen dalam belanja online serta dampaknya terhadap perlindungan konsumen di era digital. E-commerce telah mengubah cara transaksi dan berbelanja dengan meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga menghadirkan risiko seperti ketidaksesuaian produk, penipuan harga, dan ketidaklengkapan informasi. Metode kualitatif digunakan untuk menggali akar permasalahan ini melalui wawancara dengan konsumen dan observasi partisipatif di platform e-commerce. Temuan meliputi tingginya frekuensi ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen dengan deskripsi online, serta kesulitan dalam mengurus komplain dan kurangnya transparansi dalam kebijakan pengembalian barang. Hasil penelitian ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam regulasi dan kebijakan perlindungan konsumen untuk meningkatkan kepercayaan dan integritas pasar online.

Keywords: Misinformasi Pedagang dan Konsumen, Perlindungan Konsumen, Belanja Online Hak Khiyar

INTRODUCTION

Perkembangan teknologi yang sangat pesat telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat termasuk dalam dunia bisnis. Teknologi dalam dunia bisnis dipakai sebagai alat untuk melakukan transaksi perdagangan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini dikenal dengan istilah perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Industri *e-commerce* di Indonesia berkembang cukup baik (Budhi Setiyo, 2016). Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 62% konsumen di Indonesia telah melakukan pembelian produk elektronik secara belanja *online* hak khiyar pada tahun 2016. Hal ini tidak hanya memudahkan pebisnis, tetapi juga konsumen, yang sekarang lebih mudah berbelanja melalui media sosial dibandingkan dengan metode tradisional yaitu *offline*. Akan tetapi, proses perpindahan media penjualan barang ini sering kali mengabaikan hak-hak perlindungan konsumen yang menyebabkan kecewa konsumen, meskipun secara praktik konsumen sudah menggunakan hak khiyar (untuk memilih barang) yang dimilikinya, namun pengguna hak tersebut didasarkan pada informasi yang di berikan oleh penjual/perodusen. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang mekaji terkait peta misinformasi dalam sistem belanja *online* yang meyebabkan pelanggaran hak konsumen meskipun keputusan pembeli dilakukan dengan menggunakan kah khiyar.

Berbagai penelitian telah membahas tentang perlindungan konsumen dalam belanja daring dan ketidakakuratan informasi produk, namun hanya sedikit yang membahas keduanya secara lebih mendalam dengan pemanfaatan Hak Khiyar. Beberapa penelitian menyoroti tantangan yang dihadapi konsumen dalam memperoleh informasi yang akurat mengenai produk

elektronik yang dibelinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pedagang daring yang belum transparan dalam memberikan informasi produk, sehingga pada akhirnya justru merugikan konsumen (Fista, Aris Machmud, dan Suartini 2023; Maharani dan Darya Dzikra 2021; Paryadi 2018). Penegakan ketentuan perlindungan konsumen merupakan langkah yang tepat untuk mewujudkan keadilan transaksi (Utomo dan Fakhriah 2021). Dalam penelitian tersebut, misinformasi dianggap sebagai bentuk ketidaktransparansian produk yang dijual oleh pembeli. Misinformasi dinyatakan sebagai bentuk pelanggaran hak konsumen. Tidak ada penelitian yang secara tegas menyatakan bahwa ketika konsumen telah menggunakan Hak Khiyar dalam memilih produk yang dibelinya, konsumen tetap memiliki hak atas perlindungan informasi yang menjadi dasar pemanfaatan Hak Khiyarnya. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menelusuri misinformasi yang terjadi dalam pemenuhan hak konsumen khiyar dalam *e-commerce*.

Penelitian ini akan mengkaji fenomena misinformasi yang terjadi antara pedagang dan konsumen dalam hak khiyar konteks belanja *online* produk elektronik. Dalam konteks ini, misinformasi dapat mencakup ketidaksesuaian informasi produk, penipuan harga, serta penyampaian informasi yang tidak akurat atau menyesatkan yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana misinformasi tersebut terjadi, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta dampaknya terhadap kepercayaan konsumen dan integritas pasar *online*. Dengan memahami dinamika misinformasi dalam transaksi *online*, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan dalam ekosistem *e-commerce*.

Penelitian ini didasarkan atas argumen bahwa mengeksplorasi dan memahami dinamika misinformasi dalam transaksi *online* produk elektronik serta dampaknya penting untuk melihat kepercayaan konsumen dan integritas pasar *online*. Misinformasi dalam belanja *online* terjadi akibat kurangnya regulasi yang ketat, ketidaktransparanan informasi produk dari pedagang, dan rendahnya literasi digital konsumen. Faktor-faktor ini menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan konsumen terhadap transaksi *online*. Oleh karena itu, penerapan pakta kesalingan antara pedagang dan konsumen serta peningkatan regulasi dan literasi digital dianggap sebagai solusi potensial untuk mengatasi masalah ini.

LITERATUR REVIEW

Misinformasi Pedagang dan Konsumen

Misinformasi antara pedagang dan konsumen semakin sering terjadi seiring dengan meningkatnya transaksi *online*. Pedagang seringkali memanfaatkan informasi yang tidak akurat untuk menarik konsumen, seperti menyebutkan harga yang lebih murah atau menampilkan gambar produk yang tidak sesuai dengan aslinya, sebagaimana terlihat dari banyaknya konsumen yang dirugikan oleh sejumlah oknum dalam pemanfaatan barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Hal ini dapat dilihat dalam permasalahan di lapangan tentang adanya kerugian konsumen di dalam penyelenggaraan jasa-jasa telekomunikasi (Sondakh, 2014) hal ini dikarenakan ketidak-tahuan undang-undang perlindungan konsumen. Ketidaktahuan ini mengakibatkan konsumen tidak dapat mengakses hak-haknya secara efektif, seperti informasi yang akurat dan kebijakan pengembalian yang adil (Indrati, 2018). Akibatnya, konsumen sering kali mengalami kerugian finansial dan ketidakpuasan yang signifikan, sementara pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab dapat terus mengeksploitasi kekurangan dalam perlindungan hukum dan mekanisme pengaduan.

Ketidak tercapainya hak konsumen disebabkan oleh kurangnya informasi yang detail untuk membuat keputusan pembelian yang tepat juga menjadi masalah utama yang dihadapi konsumen (Haeruddin, 2022). Meskipun belanja *online* semakin mudah di era digital ini, banyak pelaku usaha tidak memenuhi standar yang seharusnya mereka lakukan, seperti menyediakan informasi yang akurat dan barang yang sesuai dengan harapan konsumen

(Kakoe dkk., 2020). Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses transaksi dan kebijakan pengembalian seringkali membuat konsumen sulit untuk memahami hak-hak mereka dan mengambil langkah yang diperlukan ketika masalah terjadi (Anggraeni & Rahmawati, 2022). Pengawasan yang tidak ketat oleh *platform e-commerce* juga memungkinkan terjadinya penipuan dan penyebaran informasi yang salah, yang merusak kepercayaan konsumen (Sari & Widjaja, 2021). Implementasi hukum yang lemah dalam melindungi konsumen dari penipuan *online* dan sengketa lintas batas semakin memperparah situasi (Hidayat & Nugroho, 2022).

Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online* sangat diperlukan agar setiap konsumen memiliki kepastian hukum dalam melaksanakan transaksi tersebut (Fista & Machmud, 2023). Perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli *online* memiliki signifikansi yang besar. Konsumen berhak mendapatkan kebijakan pengembalian yang adil dan transparan apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan (Rusli, J., 2014). Kebijakan ini harus mencakup informasi tentang prosedur pengembalian, siapa yang menanggung biaya pengembalian, dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pengembalian (Lestari & Nugroho, 2022). Konsumen memiliki hak untuk meminta kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau layanan yang mereka peroleh tidak sesuai dengan informasi yang disediakan oleh penjual (Fista dkk., 2023).

Perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan bentuk-bentuk fasilitas *online* yang dikuatkan dengan kekuatan hukum sebagai bukti-buktinya. Salah satunya adanya perjanjian jual beli secara *online* yang dilindungi oleh undang-undang informasi dalam transaksi *elektronik*. Karena semuanya telah mencukupi kebutuhan dalam bertransaksi *online*, maka masalah-masalah yang terjadi dalam bisnis *e-commerce* dapat diatasi dengan baik dan benar. Guna membantu menghindari permasalahan hukum yang dihadapi dikemudian hari baik masalah yang timbul berdasarkan kesengajaan pelaku bisnis ataupun konsumen (Basri, 2020). Selain itu, pentingnya literasi digital bagi konsumen juga menjadi faktor kunci dalam mengurangi risiko dan meningkatkan perlindungan dalam transaksi *online*. Literasi digital yang baik membantu konsumen untuk lebih memahami hak dan kewajibannya serta memanfaatkan mekanisme perlindungan yang tersedia dalam undang-undang (Pratama, 2021).

Belanja Online Dan Hak Khiyar

Belanja *online* dan hak khiyar adalah transaksi antara penjual dan pembeli melalui aplikasi di perangkat elektronik seperti handphone atau komputer dengan menggunakan jaringan internet, di mana konsumen memiliki hak untuk memilih, meninjau, dan bahkan membatalkan transaksi jika produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau harapan mereka (Sri Iswiyanti, 2021). Dalam konteks ini, terdapat beberapa macam hak khiyar yang diatur dalam hukum Islam dan relevan dalam transaksi belanja *online*. Pertama, khiyar syarat, yaitu hak bagi pembeli atau penjual untuk menetapkan syarat tertentu dalam waktu tertentu guna memutuskan apakah akan melanjutkan transaksi. Kedua, khiyar aib, yaitu hak untuk membatalkan transaksi apabila barang yang diterima terdapat cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang telah dijanjikan. Ketiga, khiyar majelis, yaitu hak untuk membatalkan transaksi selama penjual dan pembeli masih berada dalam satu "majelis" atau ruang diskusi, yang dalam belanja *online* dapat diadaptasi sebagai masa diskusi atau komunikasi antara kedua belah pihak sebelum transaksi dianggap final. Keempat, khiyar ru'yah, yaitu hak untuk membatalkan transaksi setelah melihat barang yang dibeli jika barang tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi atau kebutuhan pembeli. Belanja *online* menggunakan hak khiyar (*e-shopping*) memberikan banyak kemudahan dan keuntungan bagi konsumen. Salah satunya

adalah harga yang lebih terjangkau atau murah dibandingkan toko *offline*, serta kemudahan melakukan transaksi tanpa harus menghabiskan waktu di luar (Sari, P. & Pratama, R., 2020). Selain itu, belanja *online* menggunakan hak khiyar juga memungkinkan konsumen untuk membandingkan harga dan produk dari berbagai penjual dengan cepat dan mudah, serta memberikan akses ke berbagai ulasan dan rekomendasi produk dari pengguna lain (Setiawan, B. & Nugroho, A., 2020). Fasilitas seperti layanan pengiriman cepat dan berbagai metode pembayaran yang fleksibel semakin meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi *online* (Putri, A. R. & Irawan, D., 2019). Dengan adanya belanja *online* menggunakan hak khiyar, konsumen juga dapat memastikan bahwa produk yang mereka beli memenuhi standar atau ekspektasi sebelum memutuskan untuk melanjutkan atau membatalkan pembelian.

Meski belanja *online* sudah menggunakan hak khiyar tetapi masih berisiko bagi konsumen, seperti penipuan atau ketidakpuasan produk, hak ini memberikan konsumen opsi untuk mengajukan pengembalian barang atau pembatalan transaksi jika produk yang diterima tidak sesuai. Meskipun ada risiko, hal ini tidak mengurangi minat beli konsumen, karena mereka masih melihat kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan oleh platform tersebut. Konsumen tetap melakukan transaksi meskipun mengetahui risiko yang ada, karena hak khiyar mewajibkan kita untuk memilih sebelum membeli sebuah produk dan pembatalan (Anwar, M., & Adidarma, R., 2021). Faktor-faktor yang mendorong konsumen tetap berbelanja *online* meskipun ada risiko meliputi kenyamanan berbelanja dari rumah, kemudahan membandingkan harga dan produk, serta promosi dan diskon menarik (Tanjung, H., 2020). Ulasan dan rating pengguna lain memberikan rasa aman tambahan, sementara platform *e-commerce* meningkatkan keamanan dengan enkripsi data, metode pembayaran yang aman, serta kebijakan pengembalian yang jelas (Lestari, R. & Prasetyo, E., 2020). Manfaat dan keuntungan ini sering kali melebihi potensi risiko yang ada, dengan perlindungan hak khiyar konsumen memiliki hak memilih saat berbelanja *online*.

METHOD

Penelitian ini fokus melihat misinformasi dalam belanja *online* dengan mengeksplorasi bagaimana ketidaksesuaian informasi produk, penipuan harga, serta penyampaian informasi yang tidak akurat atau menyesatkan dapat mempengaruhi keputusan konsumen dan kepercayaan mereka terhadap pasar *online*. Dalam artikel ini, akan dijelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian mengenai “Misinformasi Pedagang dan Konsumen: Perlindungan Konsumen Belanja *Online* di Era Digital” Metode yang digunakan bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah misinformasi antara pedagang dan konsumen saat bertransaksi *online*, yang tentunya merugikan salah satu pihak.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman mendalam dengan melihat permasalahan terutama pada individu yang sering melakukan belanja *online* (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi sejauh mana perlindungan konsumen telah diterapkan di era digital, di mana belanja *online* menjadi semakin mudah melalui penggunaan media sosial.

Pengumpulan data dilakukan langsung dari lapangan, melibatkan interaksi dengan konsumen dan pedagang di *platform e-commerce*. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali pengalaman konsumen terkait informasi produk, kebijakan pengembalian, dan kesulitan yang mereka hadapi dalam mendapatkan perlindungan hukum. Observasi partisipatif dilakukan untuk memahami perilaku pedagang dan konsumen serta dinamika interaksi yang terjadi selama proses transaksi *online*. Dokumentasi dari *platform e-commerce* dan regulasi perlindungan konsumen juga dianalisis untuk mendapatkan konteks yang lebih luas (Ismail, 2023).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode interpretasi yang mendalam

terhadap data observasi dan wawancara yang telah dikumpulkan. Dengan penyajian kembali atas data untuk memahami isinya, melakukan deskripsi untuk mengidentifikasi pola temuan dengan pandangan untuk memberikan makna atas temuan tersebut. Tahap analisis ini penting untuk menghasilkan pemahaman dan pengetahuan yang komprehensif tentang masalah dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat mengungkap aspek-aspek kritis dari misinformasi yang dialami oleh konsumen dan memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan regulasi dan kebijakan perlindungan konsumen dalam belanja *online* (Ramdhani, 2022).

ANALYSIS AND DISCUSSION

Misinformasi Saat Teransaksi *Online*

Jenis ketidak sesuaian barang *online* saat datang mengacu pada beberapa bentuk permasalahan yang membuat ketidak yamanan kepada konsumen, ketidak nyamanan oleh konsumen saat belanja *online* sering kali konsumen tidak mendapatkan kesesuaian barang yang difoto dan barang langsung. Ketidaksesuaian ini meliputi perbedaan antara foto produk dan barang yang diterima, serta ketidaksesuaian dalam ukuran, bentuk, dan kondisi barang, yang sering kali menyebabkan kekecewaan.

No	Kurangnya Informasi	Kompelen konsumen	Deskripsi
1	<p>Spesifikasi Stok, Kondisi, Merek,... ></p> <p>Deskripsi</p> <p>Barang bagus kapan lagi kalo ngga order sekarang guys 😊👉, # jual barang hidup bukan barang rsak@jangan tanya barang ready atau tidak selama stok di toko kami masih berarti ada barang 😊😊 order saja banyak nanya banyak kegagalan yang melanda,yakin dan order smoga sukses sllu ayuk kapan lagi sebelum.kehabisan barang</p> <p>*untuk pengiriman ke luar kota di harapkan menggunakan JNE Tracking atau si cepat Gokil,dan Kusus wilayah Jadetabek sudah ada link nya tersendiri dan cepat samapai menggunakan jasa pengiriman INSTAN DRIVER #sudah gratis paking kayu</p> <p>Sembunyikan ^</p>	<p>kanzahayunisa1704</p> <p>☆☆☆☆☆</p> <p>tv mati2.mulu knp ini...lampu merahnya kedap kedip doang pas dihidupin,dari awal Dateng setlang pemakaian 4jm dimatikan mau hidup lagi susah,agak dipukul casingnya hidup tv-nya kejadian itu sudah ke 3x nya ...malam ini begitu lagi tapi sudah dipukul ga mau hidup2....barang busuk jangan dijual bos.ok...semoga berkah</p> <p>Fitur Terbaik: ---- Sepadan dengan Harga: ----</p>  <p>05 Mei 2023 Membantu (16)</p>	<p>Informasi yang di berikan kurang lengkap yang membuat konsumen merasa bigunggunng dan saat barang sudah dating tidak sesuai atau ada kerusakan saat barang itu sampai.</p>

No	Kurangnya Informasi	Kompelen konsumen	Deskripsi
2	<p>Deskripsi</p> <p>Speaker Portable Wireless J Mini Charge Mini</p> <p>Portable Bluetooth Speaker</p> <p>Speaker portable mini Bluetooth dengan bass paling powerful di kelas segala jenis speaker cylinder(tabung), memiliki woofer, sehingga terasa bass walaupun pada volume kecil, body dirancang khusus tahan banting.</p> <p>Bluetooth / Suport Microsd & Usb (Mp3) / Speakerphone</p> <p>Technical Specifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouput Power : 2x7.5w - Transducer : 2x45 mm - Frequency Response : 75 Hz-20kHz - Signal To Noise Rate : 80 db - Built In Battery 6.000 mah <p>Kelengkapan Dalam Dus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Speaker J Charge Mini - Kabel Untuk Cas <p>Warna :</p> <p>Hitam, Merah, Hijau, Biru</p>	 <p>asry3388</p> <p>★★★★★</p> <p>Variasi: Hitam</p> <p>dilapaknya tertulis merk JBL tapi yg datang merk lain dengan tulisan CHARCE MINI itu sja tidak sesuai gambar dan merk yg tertera</p> <p>Sepadan dengan Harga: bolehlah</p> <p>31 Jul 2023</p> <p>Membantu (3)</p>	<p>Barang tidak sesuai dengan diskripsi yang diberikan oleh penjual</p>
3	<p>Deskripsi</p> <p>*HF JBL JB-01 READY SEDIKIT BOSSKU 🙄👎👎*</p> <p>*SPESIFIKASI*</p> <ul style="list-style-type: none"> •MODEL TELINGA BAHAN KARET •TOMBOL ON/OFF •SUARA OKE PUNYA BOS <p>*WARNA*</p> <ul style="list-style-type: none"> •BLACK •WHITE <p>Sembunyikan ^</p>	 <p>ulfadm369</p> <p>★★★★★</p> <p>Kualitas Suara:pada mati headset rusak dijual jbl kardusnya doang</p> <p>Kondisi:buruk beli 5 Dateng 4 mana yg 2 mati yg 2 suara kecil banget</p> <p>Kualitas:kualitas sangat buruk jangan beli disini dah chat juga lama ga direspon</p> <p>Kualitas Suara: pada mati headset rusak dijual jbl kardusnya doang</p> <p>Kondisi: buruk beli 5 Dateng 4 mana yg 2 mati yg 2 suara kecil banget</p> <p>Kualitas: kualitas sangat buruk jangan beli disini dah chat juga lama ga direspon</p> <p>22 Ags</p> <p>Membantu (3)</p>	<p>Kualitas yang dinerikan kurang baik yang membuat konsumen kecewa</p>

No	Kurangnya Informasi	Kompelen konsumen	Deskripsi
4	<p>Deskripsi</p> <p>Deskripsi Produk Omicko OM 666 Setrika Otomatis Pelicin Baju</p> <p>Nikmati kemudahan dalam merawat pakaian Anda dengan setrika elektrik persembahan dari brand Omicko. Gagang setrika ini memiliki desain ergonomis yang memberikan pegangan yang nyaman ketika menyetrika pakaian Anda. Bentuk yang ringkas dengan desain modern minimalis membuatnya cocok diletakkan di mana saja.</p> <p>Anti Lengket Tidak ada lagi keluhan bahan yang menempel pada dasar setrika saat Anda sedang menyetrika. Brand Omicko merancang setrika yang menyelesaikan masalah Anda. Setrika ini mempunyai lapisan dasar anti lengket membuat proses menyetrika menjadi lebih mudah dan tidak repot.</p> <p>Pengontrol Temperatur Terdapat fitur pengontrol temperatur untuk disesuaikan dengan material bahan pakaian yang sedang Anda setrika. Untuk material pakaian yang membutuhkan suhu panas yang tidak terlalu panas, Anda cukup menurunkan temperatur setrika ini. Hal ini berguna agar tidak merusak bahan pakaian Anda, sehingga pakaian Anda akan tetap rapi dan terawat.</p>	<p> lesinyaedi ...</p> <p>★★★★★</p> <p>Jng ada lagi yg beli barang disini, barang jelek di jual, baru di pake 1 kali langsung rusak, mati, pdhl sy penting bngt buat anak sy yg kos, ga slmt ya kalian yg punya toko, cm segt aja rejekinya, Aamiin 🙏</p> <p>Sepadan dengan Harga: mahal Lihat Lainnya</p> <p>16 Ags 2023 Membantu 🗨</p> <p> rovenhand ...</p> <p>★★★★★</p> <p>Komen awal tes hidup doang/pas datang bintang 5 : Panas. Cakep. Kita lihat 1 bulan ke depan</p> <p>Belum seminggu/Pertama kali pake mau kasih bintang 0 : baru nyadar panasnya gak ny Lihat Lainnya</p> 	<p>Diskripsi yang tidak sesuai produk ketika datang yang membuat konsumen kecewa</p>
5	<p>Spesifikasi</p> <p>Stok 9404</p> <p>Merek -</p> <p>Berat Produk 1kg</p> <p>Negara Asal Indonesia</p> <p>Masa Garansi 2 Bulan</p> <p>Jenis Garansi Garansi Produsen</p> <p>Tipe Blender Blender Portabel</p> <p>Tipe Juicer Slow/Cold Juicer</p> <p>Bahan Plastik</p> <p>No.Sertifikat (SNI,K3L,UOTP) -</p>	<p> rikaayuliasputri ...</p> <p>★★★★★</p> <p>Variasi: green</p> <p>Fungsi:brg nya tidak sesuai Desain:brg dtg udh rusak gini</p> <p>Fungsi: brg nya tidak sesuai Desain: brg dtg udh rusak gini</p>  <p>13 Sep Membantu 🗨</p> <p>Respon Penjual: Halo ka kami cek kk kasih 👇</p>	<p>Barang tidak sesuai dengan produk dan produk rusak saat datang membuat konsumen merasa kecewa</p>

No	Kurangnya Informasi	Kompelen konsumen	Deskripsi																						
6	<p style="text-align: center;">Spesifikasi</p> <table border="0"> <tr><td>Stok</td><td>1007</td></tr> <tr><td>Merek</td><td>-</td></tr> <tr><td>Kapasitas Penyimpanan</td><td>512GB</td></tr> <tr><td>Jenis Garansi</td><td>Garansi Supplier</td></tr> <tr><td>Masa Garansi</td><td>12 Bulan</td></tr> <tr><td>Jumlah Slot Kartu SIM</td><td>2</td></tr> <tr><td>Jumlah Kamera Utama</td><td>2</td></tr> <tr><td>Fitur Handphone</td><td>NFC</td></tr> <tr><td>Tipe Handphone</td><td>Smartphone</td></tr> </table>	Stok	1007	Merek	-	Kapasitas Penyimpanan	512GB	Jenis Garansi	Garansi Supplier	Masa Garansi	12 Bulan	Jumlah Slot Kartu SIM	2	Jumlah Kamera Utama	2	Fitur Handphone	NFC	Tipe Handphone	Smartphone	<p>71081115 ... 5☆☆☆☆ Variasi: Emas,512GB Kondisi:kyak ny second hp ny bkn baru Kualitas:gk sesuai Kondisi: kyak ny second hp ny bkn baru Kualitas: gk sesuai 10 Sep Membantu</p> <p>Update Penilaian Ni toko gk amnah...mana hp ny gk msuk pket data Prjual ny jga gk ad respon d chat....prjual gk tnggung jwb... 11 Sep</p> <p>wilyabadiyah91 ... 5☆☆☆☆ Variasi: Hitam,128GB Barang tidak sesuai,dan tidak bisa di gunakan 10 Sep Membantu</p> <p>w*****0 ... 5☆☆☆☆ Variasi: Hitam,512GB 12 Sep Membantu (1)</p> <p>Update Penilaian Hp nya memang bagus desain nya tp ternyata dalam nya</p>	<p>Tidak sesuai diskripsi yang diberikan oleh pedagang ke konsumen yang membuat konsumen kecewa</p>				
Stok	1007																								
Merek	-																								
Kapasitas Penyimpanan	512GB																								
Jenis Garansi	Garansi Supplier																								
Masa Garansi	12 Bulan																								
Jumlah Slot Kartu SIM	2																								
Jumlah Kamera Utama	2																								
Fitur Handphone	NFC																								
Tipe Handphone	Smartphone																								
7	<p style="text-align: center;">Spesifikasi</p> <table border="0"> <tr><td>Stok</td><td>27161</td></tr> <tr><td>Merek</td><td>-</td></tr> <tr><td>Tipe Koneksi</td><td>Wireless</td></tr> <tr><td>Kesesuaian Audio</td><td>Handphone, Komputer & Laptop</td></tr> <tr><td>Masa Garansi</td><td>1 Bulan</td></tr> <tr><td>Jenis Garansi</td><td>Garansi Supplier</td></tr> <tr><td>Tipe Mikrofon</td><td>Mikrofon Lapel</td></tr> <tr><td>Koneksi Mikrofon</td><td>UHF (Wireless)</td></tr> <tr><td>No.Sertifikat (POSTEL)</td><td>-</td></tr> <tr><td>Dikirim Dari</td><td>KOTA JAKARTA BARAT</td></tr> </table> <p style="text-align: center; background-color: #f44336; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px;">OK</p>	Stok	27161	Merek	-	Tipe Koneksi	Wireless	Kesesuaian Audio	Handphone, Komputer & Laptop	Masa Garansi	1 Bulan	Jenis Garansi	Garansi Supplier	Tipe Mikrofon	Mikrofon Lapel	Koneksi Mikrofon	UHF (Wireless)	No.Sertifikat (POSTEL)	-	Dikirim Dari	KOTA JAKARTA BARAT	<p>k*****y ... 5☆☆☆☆ Variasi: TYPE-C Standard Kecewa banget beli ini. 50rb kebuang percuma. Micnya setiap 5 detik mati dulu, hidup lagi. Mati lagi hidup lagi padahal baru dicas bukan karena lowbat. Kualitas Suara: kurang Fungsi: tidak berfungsi dengan baik Lihat Lainnya</p> <p> 31 Jul Membantu (3)</p> <p>Respon Penjual: halo kak, untuk kerusakan atau</p> <p>hafidzahmuslimahstore ... 5☆☆☆☆ Variasi: 2 Mic Iphone tidak berfungsi di hp saya, saya chat admin tapi gak dib, balas, maaf ya 🙏 jauh jauh pesan dari aceh saya kecewa</p>	<p>Toko tidak amanah atau kurang teliti saat pengiriman</p>		
Stok	27161																								
Merek	-																								
Tipe Koneksi	Wireless																								
Kesesuaian Audio	Handphone, Komputer & Laptop																								
Masa Garansi	1 Bulan																								
Jenis Garansi	Garansi Supplier																								
Tipe Mikrofon	Mikrofon Lapel																								
Koneksi Mikrofon	UHF (Wireless)																								
No.Sertifikat (POSTEL)	-																								
Dikirim Dari	KOTA JAKARTA BARAT																								
8	<p style="text-align: center;">Spesifikasi</p> <table border="0"> <tr><td>Merek</td><td>-</td></tr> <tr><td>Kapasitas Powerbank</td><td>10001 - 20000mAh</td></tr> <tr><td>Jumlah Port</td><td>2</td></tr> <tr><td>Fitur Powerbank</td><td>Kabel Built-in</td></tr> <tr><td>Tipe Input</td><td>Micro USB</td></tr> <tr><td>Masa Garansi</td><td>Tidak Garansi</td></tr> <tr><td>Tipe Kabel Seluler</td><td>Micro USB</td></tr> <tr><td>Produk Custom</td><td>Tidak</td></tr> <tr><td>Mystery Box</td><td>Ya</td></tr> <tr><td>Jenis Garansi</td><td>garansi toko</td></tr> <tr><td>No.Sertifikat (POSTEL)</td><td>-</td></tr> </table> <p style="text-align: center; background-color: #f44336; color: white; padding: 5px; border-radius: 10px;">OK</p>	Merek	-	Kapasitas Powerbank	10001 - 20000mAh	Jumlah Port	2	Fitur Powerbank	Kabel Built-in	Tipe Input	Micro USB	Masa Garansi	Tidak Garansi	Tipe Kabel Seluler	Micro USB	Produk Custom	Tidak	Mystery Box	Ya	Jenis Garansi	garansi toko	No.Sertifikat (POSTEL)	-	<p>budinugraha266 ... 5☆☆☆☆ Barang cepat lowbet baru dipakai 5menit sdh habis batere nya</p> <p> 02 Apr 2023 Membantu (2)</p> <p>gregoriusibey ... 5☆☆☆☆ Tolong untuk ini saya kecewa karena membeli tdk teliti jdi barang ini tdk layak untuk di gunakan walaupun harga murah ,ini powerbank batrai baru 10 % terisi udh habis. dibongkat ternyata bTrai seperti .ini ,baru sekali pakai udh rusak.tong utk yg lain lebih teliti dalam milih barang</p> <p></p>	<p>Toko tidak amanah ketika transaksi barang tidak sesuai</p>
Merek	-																								
Kapasitas Powerbank	10001 - 20000mAh																								
Jumlah Port	2																								
Fitur Powerbank	Kabel Built-in																								
Tipe Input	Micro USB																								
Masa Garansi	Tidak Garansi																								
Tipe Kabel Seluler	Micro USB																								
Produk Custom	Tidak																								
Mystery Box	Ya																								
Jenis Garansi	garansi toko																								
No.Sertifikat (POSTEL)	-																								

No	Kurangnya Informasi	Kompelen konsumen	Deskripsi
9	<p>Spesifikasi</p> <p>Stok 2</p> <p>Merek SNI</p> <p>Masa Garansi Tidak Garansi</p> <p>Jenis Garansi Tidak Garansi</p> <p>Tegangan 200V</p> <p>No.Sertifikat (SNI,K3L,UTTP) -</p> <p>Dikirim Dari KAB. GRESIK</p> <p>OK</p>		Barang tidak sesuai dengan diskeripsi yang diberikan

Sumber: Data Penelitian, 2024

Tabel 1 menunjukkan data misinformasi saat transaksi *online*. Pada gambar 1, terlihat kurangnya informasi pada deskripsi barang, di mana komentar konsumen mencatat adanya masalah seperti lampu merah pada tv kedip-kedip, tv susah di hidupkan kembali, serta tv selalu mati ketika di hidupkan beberapa saat. Selanjutnya, gambar 2 menunjukkan ketidaksesuaian antara deskripsi barang dengan barang yang diterima konsumen, yang menambah ketidakpuasan konsumen. Gambar 3 dan 4 menampilkan kekecewaan konsumen terkait dengan barang yang diterima, barang yang di terima konsumen mengalami masalah seperti barang rusak dan barang tidak berfungsi atau mati serta tidak sesuai dengan merek yang ada di deskripsi penjual. Gambar 5 menunjukkan kekecewaan yang dirasakan konsumen karena barang tidak berfungsi dan tidak sesuai deskripsi. Gambar 6 menunjukkan kurangnya deskripsi yang diberikan oleh penjual, barang yang diterima konsumen bukan barang baru melainkan barang second, kemudian beberapa barang yang di beli tidak berfungsi. Gambar 7 dan 8 memperlihatkan ketidaksesuaian antara deskripsi barang yang dipromosikan oleh penjual dengan barang yang diterima oleh konsumen, barang mengalami masalah seperti tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Terakhir gambar 9 menunjukkan konsumen kurang memperhatikan deskripsi yang diberikan oleh penjual.

Setidaknya terdapat empat pola terjadinya misinformasi barang pada saat transaksi *online* yang dikeluhkan oleh konsumen atas barang yang dipesan saat belanja *online*. Pertama, pada gambar 1,3 dan 4, yang mengindikasikan kurangnya deskripsi yang diberikan oleh penjual di deskripsi barang. Pada gambar 2, 5, dan 6, terlihat bukti adanya pemalsuan atau kebohongan dari penjual, dengan barang yang dikirim tidak sesuai dengan informasi yang diberikan pada deskripsi barang. Gambar 7 dan 8 memperlihatkan keluhan konsumen terkait ketidaksesuaian antara narasi promosi dan barang yang diterima. Ketiga hal ini memberikan gambaran jelas terkait terjadinya misinformasi pada saat transaksi *online*. Serta yang terakhir pada gambar 9 dimana konsumen merasa barang yang datang tidak sesuai, hal tersebut terjadi karena konsumen kurang memperhatikan deskripsi yang diberikan oleh penjual.

Pegunaan Konsumen Memanfaatkan Hak Khayar

Hak khayar merupakan hak yang di berikan kepada konsumen untuk memilih antara produk yang akan di beli dan transaksi atau membatalkannya jika terdapat ketidaksesuaian antara produk yang dijanjikan. Dalam konteks ini, khayar aib menjadi fokus utama, yaitu hak konsumen untuk membatalkan transaksi apabila produk yang diterima memiliki cacat atau kekurangan yang tidak diinformasikan sebelumnya oleh penjual. Dalam praktik belanja

online, sebagian konsumen memanfaatkan hak ini ketika mereka mempercayakan satu toko dengan kualitas yang dapat dipercaya, namun terkadang terjadi sebaliknya. Ketidakcocokan produk yang diterima, seperti perbedaan kualitas, warna, atau ukuran, sering kali membuat konsumen kecewa. (Hasanah dkk, 2019) Selain itu, ulasan atau deskripsi produk yang tidak akurat juga menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan konsumen. Dalam beberapa kasus, konsumen bahkan tidak memiliki cukup waktu untuk memeriksa barang sebelum masa khayar berakhir, sehingga mereka kesulitan melakukan klaim. Hal ini menekankan pentingnya transparansi dalam deskripsi produk serta kebijakan pengembalian barang yang jelas dalam menjaga kepercayaan konsumen di era digital.

No	Nama	Nama Barang	Pengguna Hak Khayar	Hasil Wawancara
1	Khazahayunisa1704	TV	Iya	Ada 5 toko yang saya kunjungi untuk membeli TV dan saya tertarik membeli di toko ini karena adanya garansi 1 bulan dan harga TV lebih murah, Tapi saat barang sampai itu tidak sesuai dan saat ingin saya retur kurangnya respon yang di berikan.
2	Asry3388	Speker portable	Tidak	Saat saya ingin membeli Speker portable ini saya tertarik karena adanya deskripsi yang lengkap tapi saat barang datang tidak sesuai
3	Uifudm369	HF JBL-01	Iya	Saat saya mencari produk ini saya melihat 6 toko yang saya kunjungi tapi saya lebih tertarik di toko ini karena adanya deskripsi yang lengkap dan penilaian peroduk konsumen yang bagus tetapi saat barang datang, barang sesuai tapi tidak amanah barang yang saya dapatkan rusak atau tidak berfungsi
4	Lesinyaedi	Omickoom 66 seterika otomatis	Tidak	Saat saya ingin membeli peroduk ini saya tidak mengunjungi toko lain karena saya tertarik di toko ini karena harganya lebih murah dan terjangkau
5	Rikaayuliasputeri	Blender	Tidak	Saya tertarik untuk membeli peroduk ini karena deskripsi yang lengkap penilaian peroduk konsumen yang bagus dan adanya garansi selama 2 bulan tetapi saat saya

No	Nama	Nama Barang	Pengguna Hak Khiyar	Hasil Wawancara
				membeli peroduk rusak dan saat saya ingin menegmbalikan barang tersebut banyaknya persaratan yang di berikan oleh pikah penjual
6	71108lilis	Handphone	Iya	Saat saya membeli peroduk ini saya melihat beberapa toko tapi saya lebih tertarik di toko ini karena deskripsi yang lengkap dan garansi tetapi saat berang datang HP yang yang saya beli beda merek
7	K****y	Mikrofon lapel	Tidak	Saya saat membeli produk ini saya tertarik dengan harga yang murah dan kesalahan saya tidak membaca dangan detail deskripsi yang di berikan dan saat barang datang barang tidak ada merek, tidak berfungsi dan saat saya ingin mengembalikan barang di tolak
8	Budinagraha2666	Micrusb USB	Iya	Saya membeli Micrusb USB saya lihat 4 toko yang saya kunjungi untuk melihat produk yang bagus kualitasnya dan saya tertarik untuk mebeli produk di sini karena diskeripsi yang jelas dan penilaian peroduk konsumen yang bagus saat produk datang barang sesua tetapi kualitasnya kurang seperti sering lobet.
9	Gregoilisibiy	Micrusb USB	Iya	Saat saya membeli produk saya melihat 6 toko tapi saya lebih terratik di toko ini dengan adanya diskerpsi yang lengkap dan penilaian peroduk konsumen yang membuat saya tertarik tetapi saat saya membeli dan barang datang barang tidak sesuai dan tidak layak dipakai.
10	Er7bgtgh-o	Kipas angin	Iya	Saat saya akan mebeli kipas angin ini ada 3 toko yang

No	Nama	Nama Barang	Pengguna Hak Khiyar	Hasil Wawancara
				kunjungi untuk melihat produk yang bagus atau tidaknya setelah saya melihat toko Ibfone*** saya tertarik untuk membeli produk kipas angin di sini dengan melihat diskripsi yang lengkap, spekripsi dan penilaian peroduk konsumen yang bagus tetapi saat produk saya datang ini tidak sesuai ukuranya 5 inci setau saya 5 inci ini besar tapi saat datang ini sangat kecil.

Sumber: Data Penelitian Wawancara, 2024

Tabel diatas menunjukkan bagaimana konsumen menggunakan atau tidak menggunakan hak khiyar. Pada kolom kedua ada nama-nama konsumen baik yang meggunakan maupun yang tidak menggunakan hak khiyar, pada kolom ketiga terdapat jenis barang elektronik yang dibeli oleh konsumen. Pada kolom keempat berisi tentang informasi apakah konsumen tersebut menggunakan atau tidak menggunakan hak khiyarnya, pada kolom kelima berisi informasi tentang indikator konsumen tersebut meggunakan hak khiyar atau tidak. Salah satu fokus dalam penggunaan hak khiyar adalah khiyar aib, yaitu hak konsumen untuk membatalkan transaksi apabila produk yang diterima memiliki cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi awal. Indikator penggunaan hak khiyar aib dapat terlihat jika konsumen memeriksa barang yang dibeli dan menemukan adanya kekurangan seperti kerusakan, cacat, atau ketidaksesuaian spesifikasi produk. Sebaliknya, jika konsumen tidak melakukan pemeriksaan mendalam terhadap barang atau menerima produk meskipun terdapat kekurangan tanpa mengajukan klaim, maka hak khiyar aib tersebut tidak digunakan.

Mayoritas kecenderungan data diatas menunjukkan bahwasanya enam dari sepuluh konsumen menggunakan hak khiyarnya, sementara empat konsumen tidak menggunakan hak khiyarnya. Dengan kata lain persentasenya adalah 60:40% dari pada konsumen yang menggunakan atau tidak menggunakan hak khiyarnya.

Konsumen Normatif Terhadap Perlindungan Konsumen

Pada tabel berikut peneliti akan memaparkan norma-norma yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yang menjadi acuan atau yang dijadikan acuan dalam mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi.

No	Peraturan	Narasi Pasal	Keterangan
1.	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab III Hak Dan Kewajiban bagian Pertama Hak	Hak kinsmen adalah : a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut	Hak konsumen: keamanan, informasi, keadilan.

No	Peraturan	Narasi Pasal	Keterangan
	Dan Kewajiban Konsumen Pasal 4	<p>sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;</p> <ul style="list-style-type: none"> c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. 	
2.	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab III Hak Dan Kewajiban bagian Pertama Hak Dan Kewajiban Konsumen pasal 7	<p>Kewajiban pelaku usaha adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan 	Kewajiban pelaku usaha: kejujuran, jaminan, keadilan.

No	Peraturan	Narasi Pasal	Keterangan
		<p>ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;</p> <p>e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;</p> <p>f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;</p> <p>g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.</p>	
3.	<p>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab IV Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Pasal 8</p>	<p>(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :</p> <p>a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundangundangan;</p> <p>b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;</p> <p>c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;</p> <p>d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;</p> <p>e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode,</p>	<p>Larangan pelaku usaha: standar, kejelasan, mutu.</p>

No	Peraturan	Narasi Pasal	Keterangan
		<p>atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;</p> <p>f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;</p> <p>g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;</p> <p>h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;</p> <p>i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat; tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.</p> <p>(2) (Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.</p> <p>(3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan</p>	

No	Peraturan	Narasi Pasal	Keterangan
		farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.	
4.	<p>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999</p> <p>Tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>Bab IV Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Pasal 9</p>	<p>(1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklan-kan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu; b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru; c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu; d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi; e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia; f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi; g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu; h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu; i. secara langsung atau tidak langsung merendahkan 	Larangan promosi: informasi salah, klaim menyesatkan.

No	Peraturan	Narasi Pasal	Keterangan
		<p>barang dan/atau jasa lain;</p> <p>j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap;</p> <p>k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.</p> <p>(2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.</p> <p>(3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.</p>	
5.	<p>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999</p> <p>Tentang Perlindungan Konsumen</p> <p>Bab IV Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Pasal 10</p>	<p>Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai :</p> <p>a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;</p> <p>b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;</p> <p>c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;</p> <p>d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;</p> <p>e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.</p>	<p>Larangan: promosi menyesatkan, informasi tidak benar.</p>

Sumber: Data penelitian , 2024

Data tabel di atas menunjukkan bahwa pemerintah memiliki perhatian khusus dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, terutama dalam transaksi di marketplace. Perlindungan ini diatur melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait barang atau jasa yang mereka beli, serta jaminan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan produk. Pemerintah juga memberikan hak kepada konsumen untuk menerima kompensasi apabila barang yang diterima

tidak sesuai dengan perjanjian atau ekspektasi.

Selain itu, pemerintah mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang akurat dan transparan, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penggantian produk yang tidak sesuai. Pelaku usaha dilarang keras menyebarkan informasi palsu atau menyesatkan terkait produk yang diperdagangkan, memanipulasi kualitas produk, atau menawarkan potongan harga yang tidak benar. Mereka juga diwajibkan mematuhi standar kualitas, mencantumkan label lengkap seperti tanggal kedaluwarsa, serta memastikan kepatuhan terhadap aturan halal. Jika terjadi pelanggaran, pelaku usaha diwajibkan untuk menarik produk dari peredaran dan menghentikan promosi yang menyesatkan. Ini menegaskan konsen pemerintah dalam menciptakan ekosistem marketplace yang aman dan terlindungi bagi konsumen.

DISCUSSION

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa misinformasi dalam transaksi belanja *online* memiliki dampak signifikan terhadap perlindungan konsumen. Ketidakcocokan antara produk yang ditawarkan dan yang diterima menunjukkan kurangnya transparansi dari penjual *online* dalam memberikan informasi yang akurat. Hal ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan, tetapi juga secara langsung meruntuhkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap penjual dan *platform e-commerce*. Ketidakmampuan konsumen untuk memanfaatkan hak khiyar dengan baik, yang seharusnya memberikan keleluasaan untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi setelah barang diterima, semakin memperburuk situasi, memperlihatkan bahwa konsumen sering kali berada dalam posisi yang tidak berdaya.

Salah satu temuan utama dari penelitian ini adalah pentingnya penyediaan informasi yang lengkap, jelas, dan akurat pada setiap tahap transaksi *online*, terutama untuk produk elektronik. Ketidaklengkapan informasi mengenai spesifikasi teknis, garansi, dan prosedur pengembalian menjadi penyebab utama ketidakpuasan konsumen. Informasi yang menyesatkan atau tidak memadai ini tidak hanya merusak pengalaman konsumen, tetapi juga memunculkan rasa ketidakamanan, seolah-olah *platform e-commerce* tidak memberikan perlindungan yang memadai. Oleh karena itu, transparansi informasi bukan hanya sekadar kebutuhan, tetapi merupakan kunci penting dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan konsumen dalam ekosistem belanja *online*.

Penelitian ini juga menyoroti tantangan besar dalam pengelolaan komplain, khususnya terkait produk elektronik. Proses pengajuan komplain dan pengembalian barang yang berbelit-belit dan memakan waktu, ditambah dengan komunikasi yang minim antara penjual dan konsumen, menambah frustrasi konsumen (Wardani, A. & Sari, R., 2018). Di banyak kasus, hak khiyar yang seharusnya memberi konsumen kebebasan untuk membatalkan transaksi atau meminta penggantian produk yang tidak sesuai sering kali diabaikan atau tidak diimplementasikan dengan baik. Ketidakjelasan informasi mengenai prosedur pengembalian dan kebijakan yang tidak transparan membuat konsumen sulit memanfaatkan hak mereka, yang seharusnya menjadi perlindungan utama dalam menghadapi produk yang tidak sesuai deskripsi (Widiya Astuti, 2023).

Dalam penelitian ini, penekanan pada hak khiyar sebagai bagian dari perlindungan konsumen lebih ditekankan dibandingkan studi sebelumnya. Berbeda dari penelitian Nugroho (Nugroho, A., 2019) yang lebih fokus pada kebijakan pengembalian dan regulasi umum, penelitian ini menyoroti pentingnya pemahaman konsumen terhadap hak khiyar sebagai alat utama dalam melindungi diri dari produk yang tidak sesuai. Demikian juga, studi Wardani dan Sari (Wardani, A. & Sari, R., 2018) yang menyoroti transparansi informasi, kurang memperhatikan pentingnya hak khiyar, yang justru sangat krusial dalam menjaga kepuasan konsumen.

Implikasi dari temuan ini jelas ekosistem *e-commerce* harus lebih serius dalam

memberikan informasi yang akurat dan memperbaiki pengelolaan layanan purna jual. Pakta kesalingan yang menekankan komitmen penjual untuk menyediakan informasi yang transparan dan mekanisme penanganan komplain yang responsif harus menjadi prioritas. Selain itu, meningkatkan literasi digital konsumen sangat penting agar mereka dapat memahami hak-hak mereka, khususnya konsumen yang menggunakan hak khiyar, dan memanfaatkannya dengan baik dalam menghadapi masalah transaksi *online*.

Salah satu hak penting yang perlu dipahami konsumen dalam transaksi *online* adalah hak khiyar. Hak ini memberi konsumen kesempatan untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi setelah menerima barang, sehingga melindungi mereka dari ketidakpuasan akibat produk yang tidak sesuai deskripsi. Untuk mengoptimalkan hak khiyar, penjual perlu transparan mengenai kebijakan pengembalian dan prosedur yang harus diikuti. Ketidakjelasan informasi dapat menghalangi konsumen dalam memanfaatkan haknya dengan baik, sehingga penting bagi penjual untuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang hak khiyar.

CONCLUSION

Penelitian ini mengungkapkan bahwa misinformasi dalam transaksi belanja *online* pada produk elektronik memberikan dampak signifikan terhadap perlindungan konsumen. Temuan ini menunjukkan tingginya frekuensi ketidaksesuaian antara produk yang ditawarkan dengan yang diterima oleh konsumen, serta kurangnya transparansi dalam informasi produk. Kondisi ini merusak kepercayaan konsumen terhadap penjual *online* dan platform *e-commerce*. Selain itu, proses penanganan komplain yang rumit dan minimnya tanggapan dari penjual memperparah ketidakpuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa ekosistem *e-commerce* memerlukan perbaikan mendesak dalam penyediaan informasi yang akurat dan pengelolaan komplain yang lebih efisien.

Hak khiyar dan perlindungan konsumen dalam penelitian ini berperan penting dalam memahami dinamika misinformasi di pasar *online* dan dampaknya terhadap perilaku konsumen. Dengan fokus pada pengalaman nyata konsumen dan observasi terhadap penjual, penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembangan kebijakan perlindungan konsumen dan regulasi *e-commerce* yang lebih efektif. Studi ini juga memberikan dasar bagi penelitian lebih lanjut tentang strategi peningkatan transparansi informasi dan pengelolaan layanan purna jual yang lebih responsif.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama dalam lingkup dan metode yang digunakan. Data yang dikumpulkan terbatas pada sejumlah kasus dan pengalaman dari konsumen di platform tertentu, sehingga hasilnya mungkin tidak mewakili seluruh spektrum pasar *e-commerce*. Pendekatan kualitatif yang digunakan memberikan gambaran mendalam tetapi tidak memungkinkan generalisasi yang luas. Selain itu, penelitian ini tidak memfokuskan pada variabel seperti perbedaan gender atau demografi konsumen, yang bisa mempengaruhi persepsi dan pengalaman belanja *online*. Penelitian lanjutan dengan metode kuantitatif dan sampel yang lebih luas diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan representatif.

Reference

- Anggraeni, & Rahmawati. (2022). Analisis Kebijakan Pengembalian Barang pada E-commerce di Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 33-45.
- Anwar, M., & Adidarma, R. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Risiko Pada Minat Beli Belanja Online. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 14(1), 23-37.
- Basri, H. (2020). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Hukum dan*

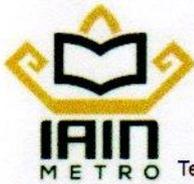
Pembangunan, 37(2), 150-167.

- Budhi Setiyo, G. (2016). Analisis Sistem E-Commerce pada Perusahaan Jual Beli *Online* Lazada Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1(2).
- Fista, Y. L., Aris Machmud, & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189.
- Haeruddin. (2022). Sasaran dan Mekanisme Program ATENSI Lanjut Usia di Balai Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia Gau Mabaji.
- Hapsari, R., & Sari, R. (2021). Dampak Informasi Menyesatkan terhadap Kepercayaan Konsumen dalam E-Commerce. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 45–58.
- Hidayat, & Nugroho. (2022). Peran Regulasi dalam Perlindungan Konsumen pada Transaksi E-commerce. *Jurnal Hukum dan Kebijakan*, 56-67.
- Indrati, F. (2018). Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 150–167.
- Ismail. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif: Pendekatan dan Implementasi. Penerbit Universitas Terbuka, 102.
- Istanti, T. (2020). Perbandingan Harga dan Kemudahan Belanja *Online* dengan Toko Offline. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(1), 78-92.
- Kakoe, S., Ruba'i, M., & Madjid, A. (2020). Perlindungan Hukum Korban Penipuan Transaksi Jual Beli *Online* Melalui Ganti Rugi Sebagai Pidana Tambahan. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 39(3).
- Lestari, & Nugroho. (2022). Evaluasi Kebijakan Pengembalian Produk pada E-commerce dan Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Konsumen*, 67.
- Lestari, R., & Prasetyo, E. (2020). Pengaruh Ulasan dan Rating terhadap Keputusan Pembelian pada E-Commerce. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 91-105.
- Libria Fista, Y., & Machmud, A. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1)
- Nugroho. (2019). Perlunya Regulasi Ketat dalam Perdagangan *Online* untuk Melindungi Konsumen. *Jurnal Hukum dan Kebijakan*, 45–60.
- Nugroho, A. (2019). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Online*. Jakarta: Gramedia, 45–67.
- Pratama, A. (2021). Literasi Digital dan Perlindungan Konsumen di Era Digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(1), 45-58.
- Putri, A. R., & Irawan, D. (2019). Analisis Pengaruh Metode Pembayaran dan Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen pada E-Commerce. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*,

15(1), 89–100.

- Ramdhani. (2022). Analisis Kualitatif: Teknik dan Penerapannya. Pustaka Setia, 68.
- Rusli, J. (2014). Kebijakan Pengembalian Barang dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Bisnis*, 33(1), 112-130.
- Sari, P., & Pratama, R. (2020). Pengaruh Media Sosial terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja *Online*. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 7(2), 145-160.
- Sari, & Widjaja. (2021). Pengawasan terhadap Penjual dalam Platform E-commerce: Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 147–159.
- Setiawan, A., & Lestari, W. (2024). Evaluasi Kebijakan Pengembalian Barang di E-commerce untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 88–97.
- Setiawan, B., & Nugroho, A. (2020). Perilaku Konsumen dalam Era Digital: Studi Kasus pada E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 245–258.
- Sondakh, S. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku yang Merugikan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Lex Privatum*, 2(2), Art. 2
- Sri Iswiyanti, A. (2021). Analisis Tingkat Belanja *Online* di Kalangan Mahasiswa Universitas Gunadarma. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 2(2)
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Alfabeta, 230.
- Tanjung, H. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Berbelanja *Online*. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 6(2), 145-159.
- Utomo, H., & Fakhriah, E. L. (2021). Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Yang Berkeadilan Bagi Konsumen Properti. *Iustitia Omnibus: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 10-18.
- Wardani, A., & Sari, R. (2018). Transparansi Informasi Produk di Pasar *Online*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 78–102.
- Wardani, & Sari. (2018). Transparansi informasi produk pada perdagangan *online*: Dampak terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 105–120.
- Widiya Astuti, Ervina. (2023). *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Khiyar dalam Jual-Beli Online Sistem Cash on Delivery Pada Mandiri Elektronik Baradatu*. *Falah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 4(1), 12-25.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; email: syariah.iainmetro@gmail.com

Nomor : B.0925/In.28.2/D1/PP.00.9/8/2024

Metro, 15 Agustus 2024

Lampiran: -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

Agus Salim Ferliadi, M.H.

di - Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Mila Widiastuti
NPM : 2102020009
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : MISINFORMASI PEDAGANG DAN KONSUMEN: PERLINDUNGAN KONSUMEN BELANJA ONLINE DI ERA DIGITAL

Dengan ketentuan :

1. Membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi.
2. Pembimbing mengoreksi Proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi.
3. Bimbingan Proposal terdiri dari : A). Latar Belakang Masalah, B). Rumusan Masalah, C). Tujuan dan Manfaat Penelitian, D). Penelitian Relevan, E). Landasan Teori, F). Metode Penelitian, G). Outline, H). Rancangan Waktu Penelitian.
4. Membimbing revisi Proposal pasca seminar.
5. Membimbing APD dan menyetujuinya.
6. Membimbing penulisan laporan hasil penelitian dengan format pelaporan sesuai jenis penelitian berdasarkan pedoman penulisan karya ilmiah mahasiswa yang diterbitkan oleh LPPM
7. Mengoreksi kelengkapan berkas Skripsi secara keseluruhan sebelum dimunaqosyahkan.
8. Memastikan kevalidan data penelitian kepada informan/Lembaga tempat penelitian (jika penelitian lapangan).
9. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
10. Diwajibkan memperhatikan jumlah besaran plagiarisme dengan ambang batas maksimal 25 %, sesuai Surat Edaran Rektor IAIN Metro No.017 tahun 2020.
11. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



An. Dekan
Wakil Dekan
Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Ma Murdiana



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1296/In.28/D.1/TL.00/11/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
OWNER PLATFORM E-
COMMERCE
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1297/In.28/D.1/TL.01/11/2024,
tanggal 06 November 2024 atas nama saudara:

Nama : **MILA WIDIASTUTI**
NPM : 2102020009
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Hukum Ekonomi Syaria' ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada OWNER PLATFORM E-COMMERCE bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PLATFORM E-COMMERCE, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MISINFORMASI PRODUK ELEKTRONIK HAK KHIYAR DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BELANJA ONLINE DI ERA DIGITAL".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 06 November 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Elfa Murdiana M.Hum.
NIP 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

No.B-1301/In.28.2/J-HESy/PP.00.9/11/2024

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Mila widiastruti
NPM : 2102020009
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Jenis Dokumen : Artikel Jurnal (Pengganti Skripsi)
Pembimbing : 1. Agus Salim Ferliadi, MH.
2. -
Judul : Misinformasi Produk Elektronik Hak Khiyar dan Perlindungan
Konsumen Belanja Online di Era Digital

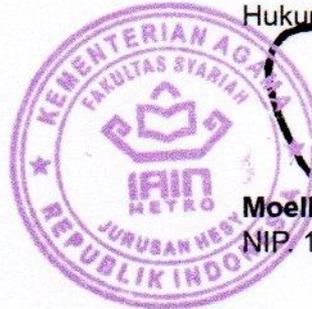
Karya ilmiah yang bersangkutan dengan judul di atas, telah melalui proses uji kesamaan (*similarity check*) menggunakan aplikasi *iThenticate*, dengan hasil persentase kesamaan :23 %

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 06 November 2024

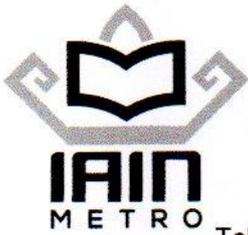
Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah),



Moelki Fahmy Ardliansyah, M.H.

NIP. 19930710 201903 1 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1148/In.28/S/U.1/OT.01/10/2024

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : MILA WIDYAASTUTI
NPM : 2102020009
Fakultas / Jurusan : Syari'ah / Hukum Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2102020009

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 05 November 2024
Kepala Perpustakaan

As'ad
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : MILA WIDIASTUTI
NPM : 2102020009

Jurusan/Fakultas : HESy/ Syariah
Semester/TA : VII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	20 Agustus 2024	Ditkasikan jurnal dan merevisi jurnal Membahas isi jurnal dan menambahkan isi jurnal	
2.	22 Agustus 2024	Mengarahkan terbitnya jurnal dan cari tempat penerbitan jurnal yang sesuai dengan judul jurnal yang terkait hukum ekonomi syariah	
3	24 Agustus 2024	Penyusunan Penyesuaian introduction Introduction	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,



Agus Salim Ferliadi, M.H
NIP. 19870815 202321 1 020



Mila Widiastuti
NPM. 2102020009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : MILA WIDIASTUTI
NPM : 2102020009

Jurusan/Fakultas : HESy/ Syariah
Semester/TA : VII/ 2024

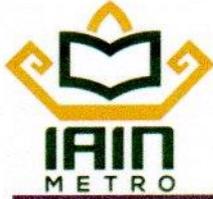
No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4	2 September 2024.	Penyesuaian tampalcat Jurnal	
5		ACC Sempro	

Dosen Pembimbing,

Agus Salim Ferliadi, M.H
NIP. 19870815 202321 1 020

Mahasiswa Ybs,

Mila Widiastuti
NPM. 2102020009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI/ ARTIKEL

Nama : MILA WIDIASTUTI
NPM : 2102020009

Jurusan/Fakultas : HESy/ Syariah
Semester/TA : VII/ 2024

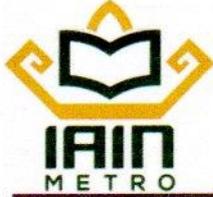
No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	21 Oktober 2024	Membahas analisis dan pembahasan	A
2	25. Oktober 2024	membahas pembahasan dan isi Pembahasan yang ada	A
3	28 Oktober 2024	Mencari rumah sumah	A

Dosen Pembimbing,

Agus Salim Ferliadi, M.H
NIP. 19870815 202321 1 020

Mahasiswa Ybs,

Mila Widiastuti
NPM. 2102020009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI/ ARTIKEL

Nama : MILA WIDIASTUTI
NPM : 2102020009

Jurusan/Fakultas : HESy/ Syariah
Semester/TA : VII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.	31 oktober 2024	membahas dan mengganti jurnal kabahasa inggris	
5	4. November 2024	Mabahas jurnal ka bahasa inggris	
6	6 November 2024	ACC MunaQosrah	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Agus Salim Ferliadi, M.H
NIP. 19870815 202321 1 020

Mila Widiastuti
NPM. 2102020009

Mataram, 30 Oktober 2024

Nomer : 384/LOA/02/XI/25/225/E/KPT

Hal : LOA (*Letter of acceptance*)

Kepada Yth

Penulis : **Mila Widiastuti** (*Institut Agama Islam Negeri Metro*)

E-mail : Widiastutimila15@gmail.com

Penulis : **Agus Salim Ferliadi** (*Institut Agama Islam Negeri Metro*)

E-mail : salim.ferliadi@gmail.com

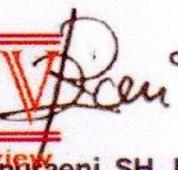
Penulis : **Rahmah Ningsih** (*Institut Agama Islam Negeri Metro*)

E-mail : rahmahningsih@Metrouniv.Ac.Id

Dengan ini menyatakan bahwa artikel ilmiah yang berjudul “ **Misinformasi Produk Elektronik Hak Khyiar dan Perlindungan Konsumen Belanja Online di Era Digital** ” saat ini sedang dalam proses Review untuk selanjutnya akan diterbitkan dalam edisi **April 2025 Vol 9**.

Jurnal Unram Law Review telah terakreditasi **SINTA 3** ISSN 2549-2365 (Electronic), ISSN 2548-9267 (Prin) sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi Kementerian Pendidikan, Kebudayaan Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor: 225/E/KPT/2023 tentang Pemberitahuan Hasil Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode III Tahun 2022.

Editor in Chief


UILREV
UNRAM Law Review

Dr. Zuhurraeni, SH., MH

NIP 198109142008012015

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Mila Widiastuti, Lahir di Kalianda pada tanggal 07 Juni 2002, merupakan anak pertama dari Bapak Misjan dan Ibu Taslimah. Peneliti memulai Pendidikan di TK Karya Utama pada tahun 2008, selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikanya di SD01 Sumber Makmur pada tahun 2009, Kemudian dilanjutkan dengan meneruskan pendidikan di SMPN 03 Mesuji pada tahun 2015, yang mana setelah menyelesaikan Pendidikan di SMPN 03 Mesuji pada tahun 2018, Lalu peneliti melanjutkan di SMKN 01 Mesuji Timur, dengan mengambil kejuruan Administrasi perkantoran yang akhirnya selesai pada tahun 2021. Setelah itu peneliti melanjutkan Pendidikan yang lebih tinggi yaitu S1,di Institut Agama Negeri (IAIN) dengan Fakultas yang diambil, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Pada masa akhir studi penelitian mempersembahkan artikel jurnal Misinformasi Produk Elektronik Hak Khiyar : Dan Perlindungan Konsumen Belanja *Online* Di Era Digital.