

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis strategi perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen sektor *e-commerce* dari data pengaduan konsumen BPKN tahun 2021 dalam data terbaru pengaduan konsumen sektor *e-commerce* pada tahun 2020 yang tercatat di Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menerima 1.276 pengaduan sepanjang Januari-Desember 2020. Dari keseluruhan pengaduan yang diterima BPKN, sektor *e-commerce* meningkat tajam tahun ini meskipun sektor perumahan masih mendominasi pengaduan yang masuk. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain untuk mengetahui strategi apa yang akan dilakukan oleh pihak BPKN dalam melindungi konsumen *E-Commerce* di Indonesia serta untuk mengetahui peran BPKN dalam memantau transaksi konsumen dan pelaku usaha bidang usaha *E-Commerce* di Indonesia.

Dalam metode penelitian ini yang digunakan yaitu *normative*. Spesifikasi penelitian ini menggunakan deskriptif analitis. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Sumber data penelitian adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti kemudian akan dikelola menggunakan penelitian deskriptif analitis.

Hasil penelitian menyatakan bahwa strategi untuk melindungi konsumen *E-Commerce* di Indonesia adalah dengan menjalankan dan mengawasi hukum perdagangan elektronik yang berdasarkan peraturan pemerintah perdagangan elektronik yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Peran BPKN dalam memantau transaksi konsumen dan pelaku usaha bidang usaha *E-Commerce* di Indonesia adalah memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah, melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen, mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen, menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau Pelaku Usaha, dan melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

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