

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman perdagangan juga dikembangkan oleh mengikuti gaya hidup manusia. Perdagangan saat ini tidak hanya dapat dilakukan secara langsung tetapi juga dapat dilakukan secara tidak langsung atau menggunakan sistem elektronik. Perkembangan perdagangan sistem dan transaksi akan memudahkan jalan hidup manusia dan juga semakin meningkat menambah masalah dalam perlindungan konsumen. Ini akan menjadi tantangan bagi para lembaga yang membidangi perlindungan konsumen untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya untuk melindungi konsumen transaksi biasa dan melindungi konsumen e-commerce. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian normatif dengan meneliti bahan pustaka, atau data sekunder seperti Peraturan Perundang-undangan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para ahli. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini data sekunder, diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan berupa buku-buku. peran Lembaga Perlindungan Konsumen (BPKN) sangatlah penting dibutuhkan guna menjalankan fungsinya dalam memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah. namun lembaga tersebut hanya memiliki kewenangan terbatas dalam perlindungan transaksi elektronik konsumen. oleh karena itu perubahan undang-undang diperlukan dan kewenangan lembaga harus diperluas untuk melindungi konsumen lebih kuat. Badan Perlindungan Konsumen Nasional dalam upayanya melindungi konsumen e-commerce, mereka bekerja sama dengan beberapa lembaga yang memiliki hubungan langsung, Pandangan Islam mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa tiket konser merupakan akad *wakalah bil ujah*, pekerjaan yang mana adanya imbalan (upah) tertentu atas pekerjaan yang dilakukan. Ganti rugi dalam Islam di sebut ta'wid, tanggung jawab atas kelalaian pelaku usaha tersebut termasuk dalam *Dhaman al-Hailulah* yaitu ganti rugi pada jasa penitipan barang (al- wadi) jika terjadi kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang ditipti, dimana ganti rugi diterapkan pada saat terjadinya kesengajaan maupun ketidak sengajaan.

*Kata kunci: Peran, Institusi, perlindungan, Tanggung jawab, Konsumen,*

## ABSTRACT

*Along with the development of the era, trade was also developed by following the human lifestyle. Today's trading can not only be done directly but can also be done indirectly or using an electronic system. The development of trading systems and transactions will facilitate the way of human life and will also increase problems in consumer protection. This will be a challenge for institutions in charge of consumer protection to carry out their duties and authorities to protect ordinary transaction consumers and protect e-commerce consumers. The type of research used by the author is normative research by examining library materials, or secondary data such as laws and regulations, legal theory, and can be in the form of expert opinions. The type of data used in this research is secondary data, obtained from library materials in the form of books. the role of the Consumer Protection Agency (BPKN) is very important to carry out its functions in providing advice and*

*considerations to the government. however, these institutions only have limited authority in the protection of consumer electronic transactions. therefore changes to the law are needed and the authority of the institution must be expanded to protect consumers more strongly. The National Consumer Protection Agency in its efforts to protect e-commerce consumers, they work closely with several institutions that have direct relationships, the Islamic view regarding consumer protection for concert ticket users is a wakalah bil ujah contract, work in which there is a certain reward (wages) for work which is conducted. Compensation in Islam is called ta'wid, responsibility for the negligence of business actors is included in Dhaman al-Hailulah, namely compensation for goods deposit services (al-wadi) if damage or loss occurs due to negligence or intentional entrusted persons. where compensation is applied at the time of intentional or unintentional occurrence.*

*Keywords: Role, Institution, protection, Responsibility, Consumer,*