

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS FOR NON-CONFORMITY OF
GOODS PURCHASED ONLINE THROUGH THE SHOPEE APPLICATION IS
LINKED TO LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER
PROTECTION**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN
BARANG YANG DI BELI ONLINE MELALUI APLIKAS SHOPEE
DIKAITKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Saepuloh
Sekolah Tinggi Agama Islam SABILI
drsaepuloh81@gmail.com

Ihsan Maulana
Universitas Islam Nusantara
maulana@uninus.ac.id

Abstract

With the existence of e-commerce buying and selling, it allows people to make more efficient buying and selling where the parties do not need to meet in person, therefore consumers cannot see and touch directly the goods they want to buy but only see through photos displayed by the seller on the internet. However, as regulated in Article 4 of the Consumer Protection Law No. 8 of 1999, namely Consumers or buyers have rights including comfort, security, and safety in consuming products or services and choosing them according to the exchange rate and conditions according to the agreement, but in reality many consumers experience losses due to e-commerce buying and selling transactions such as the goods that arrive in the hands of consumers do not match the photos of the goods on the internet.

This study aims to determine (1) legal protection against non-conformity of goods purchased through the Shopee application according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, (2) dispute resolution when the goods we buy do not match what is stated in the Shopee application. The type of research used in this study is the empirical legal method with a quantitative approach and data collection techniques through interviews as primary data and collection of library data contained in books, articles or journals and legislation related to the problem being studied.

The conclusion that can be drawn is that the public does not understand well about consumer rights that must be protected in order to avoid losses from business actors and the Consumer Protection Law only regulates traditional buying and selling such as in the market while the ITE Law regulates electronic transactions only, not specifically written for buying and selling in detail.

Keywords: law, protection, consumer

Abtrak

Dengan adanya jual beli secara e-commerce memungkinkan masyarakat untuk melakukan jual-beli lebih efisien dimana para pihak tidak perlu bertemu secara langsung oleh karena itu konsumen tidak dapat melihat dan menyentuh secara langsung barang yang ingin dibelinya namun hanya melihat melalui foto yang dipajang oleh penjual di internet. Akan tetapi sebagaimana diatur pada pasal 4 UU Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 yaitu Konsumen atau pembeli memiliki hak antara lain kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi produk maupun jasa serta memilihnya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai perjanjian akan tetapi dalam kenyataannya banyak konsumen yang mengalami kerugian akibat melakukan transaksi jual beli e-commerce seperti tidak sesuainya barang yang sampai di tangan konsumen dengan foto barang tersebut di internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui aplikasi Shopee menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (2) penyelesaian sengketa ketika barang yang kita beli tidak sesuai dengan apa yang tertera di aplikasi Shopee.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode yuridis empiris dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara sebagai data primer serta pengumpulan data pustaka yang terdapat dalam buku, artikel atau jurnal dan perundang-undangan terkait dengan masalah yang diteliti.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwa masyarakat kurang memahami dengan baik tentang hak-hak konsumen yang harus di lindungi agar terhindar dari kerugian dari pelaku usaha dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur jual-beli secara tradisional seperti di pasar sedangkan Undang-Undang ITE mengatur tentang transaksi elektronik saja tidak tertulis khusus untuk jual beli secara detail.

Kata kunci: undang-undang, perlindungan, konsumen

A. PENDAHULUAN

Kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi pada era globalisasi saat ini merupakan pengaruh perkembangan zaman yang akan terus dirasakan oleh manusia. Zaman yang mempengaruhi perilaku manusia yang dulu sangat primi, sekarang beralih menjadi manusia yang modern. Semua yang terbatas kini dapat dilampaui dengan adanya teknologi yang canggih. Kegiatan manusia sebagai pencipta, pengembang dan pengguna teknologi dan komunikasi saat ini sedang mengarah kepada sesuatu yang memudahkan pengguna itu sendiri. Salah satunya dapat dilihat dari perkembangan media internet yang sangat pesat. Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk kegiatan jual beli atau perdagangan.¹

Saat ini internet membawa kita ke dalam perekonomian dunia yang lebih baru dan dikenal dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perkembangan teknologi ini merubah setiap kebiasaan masyarakat salah satunya yaitu dalam melakukan transaksi jual beli secara langsung atau dengan cara tatap

¹ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan* Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001, hlm. 281

muka, kini berubah menjadi menjadi sebuah gaya baru yaitu dengan transaksi jual beli melalui internet/*online*. Kegiatan melalui internet/*online* ini disebut juga dengan *e-commerce*. Dengan semakin majunya teknologi dan informasi yang begitu cepat dapat menimbulkan inovasi baru yaitu dengan jual beli melalui *online*. Hal ini karena disebabkan oleh meningkatnya kesibukan dan rutinitas masyarakat, sehingga menyebabkan tidak banyak waktu untuk mengunjungi toko konvensional guna untuk memenuhi kebutuhan nya. Maka dari itu konsumen akan beralih untuk belanja secara *online* karena lebih gampang, menghemat waktu serta harga lebih terjangkau, sehingga lebih tertarik untuk berbelanja secara *online*.

Transaksi jual beli melalui internet pun berbeda dengan toko konvensional. Melalui transaksi elektronik dan disebut dengan "*e-commerce*", pihak pembeli mengakses internet ke *website*, yang kemudian pihak pembeli mencari barang yang diinginkan, pembeli mengirimkan penawaran halaman penjual tersebut, mengirimkan pesan atau menelepon kepada penjual. Setelah melakukan tawar menawar kemudian terjadi kesepakatan, maka penjual dan pembeli akan menentukan mekanisme pembayaran. Pengertian *e-commerce* sendiri adalah sebagai berikut:

"Segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik/internet".² *E-commerce* berkembang di masyarakat sebagai dampak dari adanya perkembangan teknologi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna internet khususnya di Indonesia".³ Manfaat internet dalam bidang perdagangan mulai banyak dirasakan sebagai media aktivitas bisnis terutama dalam hal efisiensi, dengan transaksi *online* cukup dengan mengakses situs-situs maupun aplikasi yang menawarkan barang yang dibutuhkan oleh konsumen sudah dapat memilih serta membandingkan kualitas harga barang yang diinginkan, hal ini membuat kegiatan berdagang atau jual beli lebih efisien dan hemat.

Resiko jika barang tidak segera datang atau resiko bila barang terjadi kerusakan selama diperjalanan itu ada, selain itu juga terdapat permasalahan yaitu saat membeli produk secara *online* tidak ada jaminan kualitas produk karena ulasan tidak selamanya bisa diandalkan karena belum tentu meyakinkan, penjual kadang sengaja menyesatkan konsumen dari meningkatnya penjualan secara *online*. Sehingga dalam beberapa kasus sering terjadi ketidaksesuaian terkait barang yang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan itikad tidak baik/curang.

Perselisihan diantara para pihak sangat rentan terjadi dikarenakan didalam pelaksanaan jual beli secara *online*, para pihak tidak bertemu secara langsung (tatap muka) melainkan hanya melalui media *online* saja, sehingga dalam beberapa kasus sering terjadi ketidaksesuaian terkait dengan barang yang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan itikad tidak baik dari pihak penjual di *online shop* ketika menjelaskan

² Evi Retnowulan & Regina Hernani, "*Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online*", *Jurnal Hukum* Vol. XIX No. 19 Oktober 2010, hlm. 18.

³ Rifan Adi Nugraha, dkk, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*", *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 08 No. 02 (Agustus 2014 – Januari 2015), hlm. 9.

mengenai detail produknya, maupun juga iktikad tidak baik dari konsumen dengan membatalkan pemesanan barang secara sepihak yang mana hal tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku bisnis *online*.⁴

Selain itu, terdapat juga resiko hukum yang terjadi apabila kita melakukan transaksi jual beli *online*, yaitu berkaitan dengan keamanan data dan juga bentuk perjanjian antara penjual dan pembeli. Mengingat dalam setiap transaksi yang dilakukan dalam proses jual beli dalam aplikasi Shopee termasuk kedalam sebuah perjanjian, maka setiap perjanjian akan dilakukan oleh para pihak harus melaksanakan itikad baik. Perjanjian ini adalah suatu landasan dari suatu hubungan dagang itu sendiri. Sehingga di dalam perjanjian tersebut akan tercantum secara tertulis di dalamnya suatu hak dan kewajiban dari kedua pihak yaitu penjual dan pembeli. Apabila terjadi resiko buruk yang terjadi selama kegiatan jual beli itu berlangsung, maka salah satu pihak bila tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut maka pihak yang dirugikan dapat menggugat salah satu pihak tersebut.⁵ Dalam pasal 1320 KUHPerdata yaitu terdapat syarat-syarat terjadinya suatu persetujuan yang sah. Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu pokok persoalan tertentu
4. Suatu sebab yang tidak terlarang

Dalam kegiatan transaksi membeli atau menjual barang di aplikasi belanja *online* menimbulkan hak serta kewajiban antara penjual selaku pelaku usaha dan pembeli selaku konsumen, hak dan kewajiban tersebut telah diatur UUPK. UUPK dibuat untuk melindungi dan mengupayakan serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Dalam hal ini pihak yang dirugikan membutuhkan adanya suatu perlindungan hukum, maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui aplikasi Shopee menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan mengkaji penyelesaian sengketa ketika barang yang kita beli tidak sesuai dengan apa yang tertera di aplikasi Shopee. Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori, asas, kaidah, serta peraturan perundang-undangan terkait yang akan dijabarkan di dalam kerangka pemikiran.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli *Online* Melalui Aplikasi Shopee Dikaitkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

B. TINJAUAN PUSTAKA

⁴ Wijaya, I Gede Krisna Wahyu dan Dananjaya, Nyoman Satyayudha , “Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli Online”, *Jurnal Hukum*, hlm.4.

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/37212/22525>, diakses pada 12 Mei 2022.

⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumnus, 1982). hlm. 52.

Teori tentang perlindungan hukum. Perlindungan hukum pada dasarnya merupakan suatu upaya hukum untuk memberikan pengayoman terhadap hak asasi yang dimiliki setiap manusia yang dirugikan oleh pihak lain. Tujuan diberikannya perlindungan hukum adalah agar seseorang dapat menikmati hak-hak hukum yang telah diperolehnya. Dalam konteks ketidaksesuaian barang yang dibeli *online* berhak atas perlindungan hukum.

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Menurut Phillipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah dapat bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi. Perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.⁶

Perlindungan hukum bila dijelaskan secara harfiah dapat menimbulkan banyak persepsi. Sebelum menguraikan perlindungan hukum dalam makna yang sebenarnya dalam ilmu hukum, perlu diuraikan pengertian-pengertian yang dapat timbul dari penggunaan istilah perlindungan hukum, yakni perlindungan hukum bisa berarti perlindungan yang diberikan terhadap hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak dicerai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.⁷

Teori dan peraturan tentang hukum perlindungan konsumen. Pembahasan tentang ketidaksesuaian barang yang dibeli online tidak dapat dipisahkan dari keberadaan hukum perlindungan konsumen, karena terkait dengan kegiatan pelaku usaha dan jual beli.

Teori perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat. Dan ada pula tentang hukum perlindungan konsumen yaitu menurut Janus Sidabalok dalam bukunya yang berjudul hukum perlindungan konsumen di Indonesia, adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.⁸

Teori Penyelesaian Sengketa adalah sebuah ilmu pengetahuan yang mempelajari cara-cara dan strategi untuk menyelesaikan konflik atau pertentangan kepentingan antar individu, kelompok, atau organisasi. Adapun menurut Satjipto Rahardjo bahwa Teori penyelesaian sengketa adalah ilmu yang mempelajari cara-cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, baik melalui lembaga peradilan maupun non-peradilan.

Kerangka Konseptual

⁶ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* Surabaya: Bina Ilmu, 1987, hlm. 29

⁷ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009), hlm. 38.

⁸ Asyhadie zaeni, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 191

Pengertian konsumen terdapat pada pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen “Konsumen adalah 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.

Perlindungan konsumen adalah segala jenis upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.

Di sisi lain ada juga yang berpendapat hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. Az. Nasution, misalnya berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁹

Pengertian konsumen dalam UUPK yakni konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan¹⁰. Peraturan perundang-undangan negara lain, memberikan berbagai perbandingan. Umumnya dibedakan antara konsumen dan konsumenn akhir. Dalam merumuskannya, ada yang secara tegas mendefinisikannya dalam ketentuan umum perundang-undangan tertentu, ada pula yang termuat dalam pasal tertentu bersama-sama dengan pengaturan sesuatu bentuk hubungan hukum.¹¹

Dapat diketahui pengertian konsumen dalam UUPK lebih luas daripada pengertian konsumen pada kedua Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Karena dalam UUPK juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan). Pengertian konsumen yang luas seperti itu, sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen. Walau begitu masih perlu di sempurnakan sehubungan dengan penggunaan istilah “pemakai” , demikian pula dengan eksistensi “badan hukum” yang tampaknya belum masuk pengertian tersebut.¹²

Pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 UUPK disebutkan pelaku usaha adalah setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹³

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Grasindo, 2006, hlm. 9 s.d. 10.

¹⁰ Celini Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm.27

¹¹ Ibid, hlm 9.

¹² Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: RajaGrafindo, 2010, hlm. 6

¹³ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1Angka 3.

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain- lain. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan wilayah hukum Negara Republik Indonesia.¹⁴

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *Directive*, sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.¹⁵

Pasal 2 UUPK menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas, yaitu: ¹⁶

Asas manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Dengan artian asas ini tidak menghendaki penegakan perlindungan konsumen menempatkan salah satu pihak.

Asas Keadilan

Asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen dapat berlaku adil dan seimbang dalam perolehan mendapatkan hak-haknya baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha, oleh karena itulah UUPK telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen maupun pelaku usaha.

Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Kepentingan tersebut harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing agar dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Dengan asas ini salah satu pihak tidak akan mendapatkan perlindungan hukum yang lebih besar.

Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemanfaatan, pemakaian barang dan/jasa yang

¹⁴ Ahmadi Miru, *op.cit.* hlm. 9.

¹⁵ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm.31

¹⁶ Eli Wurja Dewi, *op. cit*, hlm. 10-12

dikonsumsinya, sehingga barang atau jasa yang dikonsumsi tidak mengancam keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.

Asas Kepastian Hukum

Negara menjamin kepastian hukum dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Oleh karena itu baik konsumen maupun pelaku usaha diwajibkan mentaati setiap pengaturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dalam pergaulan hidup masyarakat dan kehidupan sehari-hari.

Melalui kelima asas tersebut, terdapat komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan bagi konsumen sesuai Pasal 3 UUPK.¹⁷ Selanjutnya pengertian perdagangan *online* atau *e-commerce* adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik/internet.¹⁸ *E-commerce* berkembang di masyarakat sebagai dampak dari adanya perkembangan teknologi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna internet khususnya di Indonesia.¹⁹

Melalui *e-commerce* semua formalitas-formalitas yang biasa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi, di samping tentunya konsumen mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa tanpa dibatas oleh batas wilayah.²⁰ Di Indonesia dasar hukum jual beli menggunakan transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menurut Pasal 1 Angka 2 transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Dalam jual beli menggunakan transaksi elektronik, prinsip penjual adalah mencari dan menjaring calon pembeli sebanyak-banyaknya, sementara prinsip pembeli adalah berusaha sedapat mungkin mencari produk atau jasa yang diinginkan dan mencoba untuk mencari tahu penilaian orang lain terhadap produk atau jasa tersebut. Setelah aktivitas tukar menukar informasi dilakukan, proses bisnis selanjutnya adalah melakukan pemesanan produk atau jasa secara elektronik. Dua pihak yang bertransaksi haruslah melakukan aktivitas perjanjian tertentu sehingga proses pembelian dapat dilakukan dengan sah, benar, dan aman. Pembelian antara dua entitas bisnis biasanya dilakukan melalui jaringan tertentu, seperti EDI (*Electronic Data Interchange*) atau *ekstranet*.²¹

Dalam perjanjian jual beli wanprestasi adalah keadaan salah satu pihak (biasanya perjanjian) berprestasi buruk karena kelalaian. Menurut Pasal 1238 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), wanprestasi adalah keadaan di mana debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus

¹⁷ *Ibid*, hlm 13.

¹⁸ Evi Retnowulan & Regina Hernani, *loc.cit*.

¹⁹ Rifan Adi Nugraha, *loc.cit*.

²⁰ Dikdik M. Arif Mansyur, *loc.cit*.

²¹ Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam* Yogyakarta:Magistra Insania Press bekerjasama dengan MSI UII, 2004, hlm 28.

dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan. Secara umum wanprestasi terbagi dalam 2 jenis yaitu Wanprestasi Murni, dan Wanprestasi dengan Itikad Buruk. Namun selain kedua jenis tersebut wanprestasi juga dapat dibagi berdasarkan bentuk wanprestasinya diantaranya : Wanprestasi total, wanprestasi sebagian, wanprestasi yang dapat diperbaiki, dan wanprestasi yang tidak dapat diperbaiki.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian mengungkapkan secara ringkas mengenai rancangan penelitian, prosedur penelitian, alat ukur yang digunakan dan diamati, sampel, teknik analisis dan metode ujinya. Metode penelitian berisi hal-hal sebagai berikut:

1. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian adalah sifat dari penelitian yang akan dilakukan, dapat berupa penelitian deskriptif, penelitian *eksploratif* dan penelitian *eksplanatoris*. Spesifikasi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang menganalisa dan menggambarkan secara sistematis, factual, dan akurat tentang suatu keadaan, fakta, atau gejala/fenomena. Dalam konteks penulisan ini, penulis akan menganalisa dan menggambarkan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami ketidaksesuaian berbelanja online studi kasus aplikasi *Shopee* menurut UUPK. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara lengkap dan jelas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami ketidaksesuaian berbelanja *online* studi kasus aplikasi *Shopee* menurut UUPK.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris, yaitu mengumpulkan bahan-bahan berasal dari berbagai peraturan perundang-undangan dan data di lapangan sesuai objek penelitian.

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang bersifat otoritatif dan mengikat, berupa peraturan perundang-undangan dan sejenisnya, antara lain Undang-Undang Nomor.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan Pemerintah Nomor. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya.

b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak mengikat namun menjelaskan mengenai bahan hukum primer, buku, karya-karya ilmiah dan hasil wawancara

3. Metode Pendekatan

Penelitian hukum mengenal beberapa pendekatan yang digunakan untuk mengkaji setiap permasalahan. Metode pendekatan terdiri dari 5 (lima) pendekatan yakni pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, pendekatan historis, pendekatan kasus dan pendekatan perbandingan.²² Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan merupakan penelitian yang mengutamakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan dengan objek penelitian ini yaitu menguji dan mengkaji ketentuan

²² *Ibid*, hlm 14.

perundang-undangan hukum yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami ketidaksesuaian berbelanja *online* studi kasus aplikasi Shopee menurut UUPK. Pendekatan kasus adalah salah satu jenis pendekatan dalam penelitian hukum normatif yang peneliti mencoba membangun argumentasi hukum dalam perspektif kasus konkret yang terjadi.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Tanya jawab langsung kepada konsumen yang terlibat. Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan untuk mengumpulkan keterangan dan pendapat dari pihak-pihak yang dapat memberikan informasi berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Observasi

Yaitu pengamatan langsung maupun tidak langsung yang digunakan sebagai bahan rujukan yang berkaitan dengan permasalahan bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang yang dibeli.

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data yang dapat dilakukan dengan cara studi dokumen, studi literatur, wawancara, pengamatan dan sebagainya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini dikumpulkan dengan cara studi dokumen atau studi kepustakaan, yang dilakukan untuk mengumpulkan dan menginventarisasi semua data kepustakaan atau data sekunder yang terkait dengan topik penelitian. Data tersebut diperoleh dari Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang bersifat otoritatif dan mengikat, berupa peraturan perundang-undangan dan sejenisnya, antara lain UUPK, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya, buku, karya-karya ilmiah dan hasil penelitian para ahli hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen, serta kamus hukum.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode normatif kualitatif. Metode normatif karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan perundang-undangan sebagai bahan hukum positif, sedangkan kualitatif karena analisa data dilakukan tanpa menggunakan model-model matematik dan rumus- rumus statistik tetapi berupa uraian pembahasan yang lengkap dan logis.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli melalui aplikasi Shopee menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Penegakan hukum merupakan kewajiban dari seluruh masyarakat. Masyarakat bukan penonton bagaimana hukum ini ditegakkan, tetapi masyarakat berperan aktif dalam penegakan hukum ini. Sebelum masuk dalam substansi terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang di perbincangkan dalam hal ini adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya

transaksi konsumen yang mana maksudnya adalah proses terjadinya peralihan pemilikan atau jasa dari penyedia barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen²³.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif terdapat pada pasal 4 dan pasal 5 mengenai hak dan kewajiban konsumen serta terdapat dalam pasal 6, pasal 7 mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

Perlindungan represif terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 19 mengenai tanggung jawab, pasal 45 mengenai penyelesaian sengketa dan pasal 60 mengenai sanksi administratif.

Perlindungan hukum represif perlindungan hukum yang berupa denda, penjara, dan hukuman tambahan. Berbeda dengan sebelumnya, perlindungan hukum represif hanya diberikan apabila sudah terjadi suatu pelanggaran, hukum yang diberikan pun juga sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya, "hak untuk memilih barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Di sisi lain. kewajiban bagi pelaku usaha sesuai pasal 7 UUPK diantaranya: memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan

Pelaku yang telah melanggar peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mendapatkan sanksi administratif yang terdapat pada pasal 60 yang berbunyi:

- 1) Badan Penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar pasal (2) dan ayat (3), pasal 20, pasal 25 dan pasal 26.
- 2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)
- 3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada pasal (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

. Akan tetapi penerapan yang terjadi di masyarakat tidak sesuai dengan peraturan yang ada di Undang- Undang Konsumen sehingga banyak pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban nya.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausa baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian dengan ancaman batal demi hukum, apabila²⁴:

- a. Mengatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang di beli konsumen. Hal ini sering dicantumkan pada bukti pembayaran saat terjadi transaksi jual-beli di mana, hingga tulisan ini diterbitkan, sebagian masyarakat tidak mengetahui bahwa apa yang tercantum itu batal demi hukum.

²³ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm.37*

²⁴ Dwiali Cahyadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Alumni STHG Tasikmalaya 2012.hlm86*

- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
- d. Menyatakan Pemberian Kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung, maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang di beli konsumen secara angsuran.
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang di beli konsumen,
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual- beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran²⁵

Larangan-Larangan diatas diberlakukan dengan tujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen agar setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Di samping itu. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga melarang pencantuman klausa baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit di mengerti. Apabila suatu klausula baku dicantumkan dengan letak atau bentuk yang sulit dilihat atau tidak dapat dibaca dengan jelas, atas diungkapkan dengan cara yang sulit untuk dimengerti, maka klausula baku yang bersangkutan dinyatakan batal demi hukum.

Menurut penulis kesimpulan sementara dari penjelasan diatas bahwa konsumen mendapat perlindungan hukum yang terdapat pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen

2. Penyelesaian Sengketa Terhadap Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli Online Melalui Aplikasi Shopee

Sengketa konsumen harus di selesaikan sehingga terciptanya hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, dimana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberikan penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga rasa keadilan dapat ditegakan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya. Bagi pelaku usaha terciptanya kepastian berusaha dan di pihak konsumen tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik. Mengingat dalam jual-beli online masih sering terjadi wanprestasi yang dilakukan umumnya oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha wajib melakukan ganti rugi terhadap kerugian yang di derita oleh pelaku usaha²⁶. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam pasal 45 yang berbunyi:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

²⁵ Diwiadi Cahyadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Alumni STHG Tasikmalaya, 2012, hlm 87

²⁶ Sularsi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Liku-Liku Perjalan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2001, hlm.84.

2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana yang dimaksud dengan pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang

4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa²⁷.

Langkah pertama dalam hal terjadi wansprestasi yaitu melalui upaya hukum bagi transaksi *e-commerce* yang terjadi di Indonesia. Upaya konsumen untuk menuntut ganti rugi akibat kerugian yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* dapat dilakukan melalui cara.

a) Litigasi

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam pasal 38 ayat 1 UU ITE dan pasal 45 ayat 1 UUPK. Dalam pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggara sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Sedangkan dalam pasal 45 ayat 1 UUPK disebut bahwa setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradiln yang berada di lingkungan peradiln umum".

b) Non Litigasi

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan di selenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidakakan terjadinya kembali kerugian yang di derita oleh konsumen (pasal 47 UUPK)²⁸

Menurut Penulis kesimpulan sementara dari penjelasan diatas bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa.

E. SIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap ketidaksesuaian barang yang dibeli online melalui aplikasi Shopee menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Transaksi jual beli online saat ini dan terutama di wilayah hukum Indonesia telah berkembang dengan pesat. Indonesia telah memiliki landasan hukumnya mengenai perlindungan konsumen sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2 dan 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disamping masih adanya peraturan perundang-undangan lainnya mengatur hal yang sama. Konsumen dalam hal ini harus diberikan berbagai perlindungan khusus yang masih sangat rentan dengan berbagai kemungkinan yang merugikan pihak konsumen itu sendiri dari para pelaku usaha yang tidak beritikad baik dalam melakukan transaksi secara *e-commerce* bagi pihak para pelaku usaha maupun konsumen masing-masing harus memiliki iktikad baik dari awal.

²⁷ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8Tahun 1999

²⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang perlindungan konsumen*

Peyelesaian sengketa ketika barang yang kita beli tidak sesuai dengan apa yang tertera di aplikasi Shopee. Jika para pihak konsumen maupun para pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli terdapat permasalahan maka dapat menggunakan sarana Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana sebagai pedoman bagi konsumen terutama untuk memperjuangkan hak-haknya untuk melindungi kepentingannya. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 Pasal 23 yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”. Tidak menutup kemungkinan bagi para pelaku usaha jika mendapatkan pembeli yang tidak memiliki iktikad baik dapat menyelesaikan hal melalui proses yang serupa. Penyelesaian sengketa juga dapat ditempuh melalui jalur Litigasi dan Non Litigasi sebagaimana tercantum dalam Pasal 47 dan 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada intinya, tidak cukup sampai disini peraturan terkait perlindungan konsumen menjadi wadah maupun sarana hukum bagi pihak konsumen maupun pelaku usaha masih ada beberapa perbaikan dan tambahan substansi peraturan yang perlu ditambah untuk melindungi berbagai pihak mengingat perkembangan ilmu pengetahuan semakin pesat maka kita selayaknya juga harus mewaspadaai berbagai kemungkinan yang akan merugikan kita.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian* (Bandung: Alumni, 1982)
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: RajaGrafindo, 2010
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan*, Jakarta, 1995
- Celini Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Sinar Grafika, 2017
- Dikdik M. Arif Mansyur, *loc.cit.*
- Diwiadi Cahyadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Alumni STHG Tasikmalaya, 2012
- Dwiali Cahyadi, *Hukum Perlindungan Konsumen Alumni STHG Tasikmalaya* 2012
- Evi Retnowulan & Regina Hernani, “*Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online*”, *Jurnal Hukum Vol. XIX No. 19* Oktober 2010
- Haris Faulidi Asnawi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam* Yogyakarta: Magistra Insania Press bekerjasama dengan MSI UII, 2004

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 Angka 3.

Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan* Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001

Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* Surabaya: Bina Ilmu, 1987

Rifan Adi Nugraha, *loc.cit.*

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: Grasindo, 2006

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009),

Sularsi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Liku-Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta, 2001

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang perlindungan konsumen*

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999

Wijaya, I Gede Krisna Wahyu dan Dananjaya, Nyoman Satyayudha , “*Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Perjanjian Jual Beli Online*”, *Jurnal Huku*

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/37212/22525>, diakses pada 12 Mei 2022.

Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm.31

Asyhadie zaeni , *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 191

Rifan Adi Nugraha, dkk, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 08 No. 02 (Agustus 2014 – Januari 2015)