

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM E-COMMERCE DI INDONESIA

Elyana Patricia^{1*}

¹Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Samarinda

Correspondence : elyanapatricia1307@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Terkirim: 07.06.20xx

Diterima: 05.07.20xx

Publikasi: 29.07.20xx

ARTICLE LICENSE

Copyright © 20xx The

Author(s): This is an

open-access article

distributed under the

terms of the Creative

Commons Attribution

ShareAlike 4.0

International (CC BY-

SA 4.0)

ABSTRAK

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terjadi perubahan pola kehidupan masyarakat terutama dalam perdagangan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional beralih pada perdagangan elektronik yang transaksinya melalui internet atau yang disebut *E-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Sumber bahan hukum penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang dianalisis dan ditelaah kemudian dituangkan dalam bentuk deskriptif. Hasil penelitian ini berupa kajian tanggung jawab pelaku usaha terhadap informasi, produk dan keamanan dalam penawaran barang dan/atau jasa serta bagaimana peraturan baik perundang-undangan dan peraturan pemerintah memberikan kepastian hukum sebagai solusi dari permasalahan hukum yang dialami oleh pihak konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Kesimpulan dan saran dari penelitian ini yaitu terhadap konsumen yang ingin melakukan transaksi *e-commerce* untuk lebih berhati-hati dan teliti dalam membaca informasi penawaran produk. Lahirnya peraturan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang mengatur perlindungan konsumen dalam proses transaksi elektronik akan memberi jaminan perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha sehingga akan tercipta rasa kepercayaan dan rasa aman yang tentunya akan mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pengusaha, Transaksi E-Commerce, Ekonomi Digital Indonesia

ABSTRACT

In the development of science and technology, there have been changes in people's life patterns, especially in trade which was previously carried out conventionally, switching to electronic trade, where transactions were made via the internet or what is called E-commerce. This research aims to analyze the responsibilities of business actors towards consumers and legal protection for consumers in e-commerce transactions. This research uses normative legal research methods with a statutory approach and a case approach. The source of legal materials for this research uses primary, secondary and tertiary legal materials which are analyzed and reviewed and then presented in descriptive form. The results of this research are a study of the responsibilities of business actors regarding information, products and security in offering goods and/or services as well as how regulations, both laws and government regulations, provide legal certainty as a solution to legal problems experienced by consumers as a form of legal protection against consumers in e-commerce transactions. The conclusions and suggestions from this research are for consumers who want to carry out e-commerce transactions to be more careful and thorough in reading product offer information. The birth of laws and government regulations that regulate consumer protection in the electronic transaction process will guarantee protection for consumers and business actors so that a sense of trust and security will be created which will of course support economic growth in Indonesia.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Entrepreneurs, E-Commerce Transactions, Digital Economy Indonesia.*

A. PENDAHULUAN

Perekonomian global di masa sekarang sangat dipengaruhi kemajuan teknologi dan telah merubah pola kehidupan masyarakat Indonesia. Hampir segala aspek kehidupan terpengaruh oleh kemajuan teknologi mulai dari budaya, sosial, dan ekonomi. Dalam bidang ekonomi dan perdagangan, penggunaan jejaring internet mulai dipakai sebagai sarana dalam berbisnis karena konstribusinya sangat efisien. *Information teknologi (IT)* telah menciptakan peluang karier baru dalam pekerjaan manusia. Transaksi elektronik merupakan salah satu diantara kegiatan perdagangan yang mencakup ruang informasi dan komunikasi dalam internet yang paling berkembang pada saat ini.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah gaya hidup masyarakat termasuk dalam bidang perdagangan. Yang mana transaksi perdagangan ini sebelumnya dilakukan secara konvensional kini mulai beralih ke transaksi elektronik atau *e-commerce*. *E-commerce* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*costumer*), pelaku usaha (*merchant*), *service providers*, dan pedagang perantara (*acquirer*) dengan menggunakan jaringan komputer, yaitu *e-commerce* yang sudah meliputi seluruh *spectrum* kegiatan komersial. Transaksi elektronik meliputi bidang produksi, distribusi, pemasaran, penjualan, dan pengiriman barang atau jasa melalui cara elektronik.

Menurut Gubernur Bank Indonesia Fillianingsih transaksi elektronik di Indonesia selama tahun 2023 mencapai Rp. 453,75 triliun dan akan terus meningkat.¹ Perkembangan *e-commerce* dipengaruhi dari lajunya pertumbuhan internet, pertumbuhan pengguna internet dan sosial media yang sangat pesat yang menjadi dasar yang membuat internet menjadi media yang efektif bagi pelaku usaha untuk mengenalkan dan menjual barang dan jasa ke calon konsumen dari seluruh dunia. *E-commerce* merupakan model bisnis modern yang *non-face* (pelaku bisnis tidak perlu hadir secara fisik) dan *non-sign* (tidak menggunakan tanda tangan asli).² Hadirnya *e-commerce* memungkinkan terciptanya persaingan yang sehat antara pelaku usaha mikro ataupun makro.

Dalam transaksi *e-commerce*, dibuat sistem transaksi yang praktis tanpa kertas (*paperless*) dan para pihak dapat tidak bertemu secara langsung (*face to face*) dalam melakukan transaksi, sehingga dapat dikatakan *e-commerce* menjadi penggerak ekonomi baru dalam bidang teknologi. Akan tetapi, selain keuntungan tersebut terdapat aspek negatif dari pengembangan ini yang berkaitan dengan persoalan keamanan dalam bertransaksi dengan menggunakan *e-commerce*. Saat ini banyak bentuk persoalan-persoalan yang merugikan konsumen dan menimbulkan permasalahan hukum dalam transaksi *e-commerce*.³ Masalah hukum yang menyangkut perlindungan hukum konsumen semakin susah ketika konsumen melakukan transaksi *e-commerce* dengan

¹Arrijal Rachman, Wow! Bilang transaksi Ecommerce RI di 2023 capai 453.75 T, www.cnbcindonesia.com, diakses pada 3 Mei 2024.

²Ninie Suparni, *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya* (Jakarta: Fortune Mandiri Karya, 2001), Hal. 33.

³Atip Latifulhayat, (2002) "Perlindungan Data pribadi Dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce)" *Jurnal Hukum Bisnis*, 18(3).

merchant beda negara (*across border*). Kegiatan jual beli menggunakan internet sering terjadi kecurangan menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang dan cara pembayaran oleh konsumen, misalkan pelaku usaha (*virtual store*) yang bersangkutan adalah toko fiktif. Dengan karakteristik *e-commerce* seperti itu hak-hak konsumen perlu dilindungi. Untuk itu, pemerintah membentuk peraturan dalam bentuk perundang-undangan maupun peraturan pemerintah yang dapat memberi kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dimaksudkan sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi baik konvensional maupun elektronik.

Rumusan Masalah

Perkembangan pesat *e-commerce* di Indonesia menghadirkan peluang ekonomi digital yang signifikan. Namun, hal ini juga memunculkan berbagai permasalahan hukum bagi konsumen, seperti penipuan atau kecurangan pada saat kontrak jual beli dilakukan, seperti ketidakjelasan isi dari kontrak standar, produk cacat (*defective product*) dan ketidakpuasan atas jasa yang ditawarkan (*unsatisfactory services*), iklan yang menyesatkan, serta permasalahan layanan purna jual. Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis permasalahan mengenai apa saja tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*? dan bagaimana upaya perlindungan hukum pada konsumen dalam transaksi *e-commerce* untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia?

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum normatif, yang memiliki arti yakni mengumpulkan bahan-bahan yang berasal dari berbagai peraturan perundang-undangan dan menggunakan beberapa literatur tertulis. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan yaitu pendekatan perundang-undangan pendekatan kasus. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah dan mengkaji undang-undang dan regulasi yang terkait dengan dengan masalah/itu hukum yang ditangani. Pendekatan kasus dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi. Bahan hukum dalam analisis ini dapat dibagi menjadi tiga, yaitu data primer, data sekunder, dan data tersier. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mempunyai aturan kuat dengan memaksa setiap manusia atau masyarakat, yang terdiri dari aturan undang-undang, yaitu:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
3. Undang-Undang 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
4. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

5. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Bahan Hukum Sekunder adalah data hukum yang memiliki ikatan dengan data hukum primer yang dapat bantu analisis pemahaman-pemahaman dan menjelaskan data hukum primer, antara lain buku hukum hasil analisis sebelumnya, hasil media masa dan elektronik. Bahan Hukum Tersier adalah data hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia dan ensiklopedia. Analisa data hukum yang dilakukan adalah dengan mengkaji studi buku-buku hukum yaitu dengan cara mengkaji bahan-bahan hukum yang terdapat dalam buku hukum, undang-undang, dan media cetak. Dari data hukum yang dikumpulkan, baik data hukum primer dan data hukum sekunder, lalu diracik sedemikian rupa, dianalisa dengan menggunakan interpretasi dan argumentasi hukum secara sistematis serta dituangkan secara deskriptif.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce

Pada umumnya para pihak dalam transaksi elektronik, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Terutama pelaku usaha atau penjual merupakan pihak yang menawarkan produk melalui internet atau *marketplace*, oleh karena itu pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jujur dan benar atas produk yang ditawarkannya kepada konsumen. Pelaku usaha juga mempunyai hak yaitu untuk memperoleh pembayaran atas barang dan/atau jasa dari konsumen dan juga berhak atas perlindungan dari tindakan konsumen yang bertikad tidak baik dalam melakukan transaksi elektronik serta berhak untuk membela diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁴ Dalam ketentuan Pasal 9 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa pelaku usaha sebagai penjual yang menawarkan barang atau produk melalui sistem media elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan.

Dalam penelitian ini lebih menekankan pada kerangka yang mendasari adanya prinsip tanggung jawab pelaku usaha karena kedudukan hukum yang lemah bagi pihak konsumen. Dalam Pasal 1233 Jo Pasal 1234 KUHPerdara yang mencantumkan ketentuan perikatan yang secara singkatnya adalah apabila terdapat persetujuan maka timbulah perikatan, kemudian perikatan dalam suatu transaksi menimbulkan suatu janji bahwa satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal dan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu. Pentingnya

⁴ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Gravindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 77.

perjanjian terutama diatas kertas yaitu apabila salah satu tidak mematuhi maka pihak lain dapat menuntut bahwa pihak lawan melakukan wanpretasi.

Kewajiban bagi pelaku usaha sebagai penjual *online*, sesuai Pasal 7 Undang-Undang No, 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memberlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang akan diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang di terima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berikut konsep tanggung jawab oleh pelaku usaha dalam permasalahan yang dihadapi konsumen, dibagi menjadi 3 bagian, yaitu sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab atas informasi

Informasi telah menjadi komoditas yang diperhitungkan konsumen karena sering menjadi korban akibat kurang teliti atau tidak bersikap kritis serta tidak mempertanyakan informasi mengenai barang dan/atau jasa yang dikonsumsi, padahal untuk memutuskan membeli atau tidak membeli suatu produk perlu untuk mengetahui informasi mengenai barang tersebut. Hal ini berarti pihak pelaku usaha harus dapat memberikan informasi yang jelas dan memadai agar konsumen tidak salah memilih barang dan diusahakan tidak ada informasi yang ambigu. Selain itu informasi yang ditampilkan harus terbuka dan terbebas dari memanipulasi data sejalan dengan Pasal 3 butir d Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Standar umum informasi yang harus disampaikan kepada konsumen yaitu mengenai harga, kualitas, dan keterangan lain terutama pendapat konsumen lain terhadap produk barang dan/jasa yang telah mereka beli atau konsumsi dan ditampilkan secara menyeluruh. Hal ini juga dapat membantu produsen atau penjual untuk menetapkan bentuk atau standar produk yang ditawarkan kepada konsumen serta dapat memberikan perlindungan konsumen dari produk-produk yang tidak aman sesuai dengan prinsip *ceaveat venditor*. Prinsip *ceaveat venditor* merupakan prinsip dimana pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap barang yang diperdagangkan terbebas dari cacat dan sesuai

dengan deskripsi yang dicantumkan. Oleh karena itu, pelaku usaha harus berhati-hati terhadap barang yang diperdagangkan.

b. Tanggung jawab hukum atas produk

Tanggung jawab produk atau *Product Liability* merupakan bentuk tanggung jawab secara langsung dari pelaku usaha atas kerusakan, pencemaran dan kerugian terhadap konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkannya dan juga sebagai dasar pertanggungjawaban dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan konsumen. Selain *product liability*, terdapat *tortious liability* yang merupakan tanggung jawab yang didasarkan perbuatan melawan hukum dengan unsur kesalahan dan kausal menimbulkan kerugian. Dalam hal ini pelaku usaha yang bertanggung jawab dalam hal pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sesuai dengan ketentuan Pasal 28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Tanggung jawab atas keamanan

Suatu bisnis terutama transaksi online yang harus mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap infrastruktur jaringan yang digunakan karena menyangkut uang yang diberikan. Oleh karena itu, pihak pelaku usaha harus mampu menyediakan jaringan sistem yang cukup memadai untuk mengontrol keamanan transaksi terutama yang berkaitan dengan jenis *business to computer* dalam transaksi online adalah adanya mekanisme yang aman bagi cara pembayaran yang dilakukan konsumen pada suatu media pembayaran. Selain itu, sistem keamanan perlu diperhatikan untuk menjaga pesan tetap rahasia dan menghindari saingan dagangnya yang dapat saja mencampuri data tersebut serta pesan yang telah dikirim dan diterima oleh dan/atau hanya kepada alamat yang benar tanpa kesalahan. Tanggung jawab atas keamanan oleh pihak pelaku usaha ialah mencegah ancaman yang timbul sebelum terealisasi dan meminimalkan jika atau mengurangi akibat jika ancaman tersebut terealisasi. Pengamanan dalam transaksi meliputi sistem keamanan komunikasi, keamanan komputer, keamanan dari segi fisik, keamanan individu yang terlibat, keamanan administratif, dan keamanan media yang digunakan.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan bagian yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen terutama dalam mengatasi kasus-kasus pelanggaran hak konsumen yang kerap terjadi dalam transaksi online sehingga perlu sikap kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh suatu tanggung jawab yang dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Adanya prinsip umum tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*tortious liability*) yang menyatakan seseorang dapat dimintai pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya dan apabila pihak penggugat (konsumen) gagal membuktikan adanya unsur kesalahan dipihak

tergugat (pelaku usaha), maka gugatan tersebut gagal. Tentunya karena pada umumnya konsumen sebagai pihak penggugat masih awam terhadap proses dalam suatu industri, terutama yang menggunakan teknologi canggih sehingga konsumen akan mustahil untuk mampu membuktikan secara tepat di mana letak kesalahan pelaku usaha yang menyebabkan “cacat barang dan/atau jasa”.

Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan unsur kesalahan sesuai dengan maksud yang tergambar dalam ketentuan di KUHPerdara, yaitu Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367 KUHPerdara. Untuk dapat dimintai pertanggungjawaban hukum terhadap perbuatan melawan hukum yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kelalaian, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan kasualitas antara kesalahan dan kerugian sesuai dengan Pasal 1365 KUHPerdara. Pengertian perbuatan melawan hukum ini dikatakan masih dalam arti sempit karena perbuatan yang tidak diatur dalam undang-undang walaupun merugikan pihak lain bukan merupakan perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, tidak mungkin pihak pelaku usaha dimintai pertanggungjawabannya. Sehingga karena pengertian ini tidak sesuai dengan perkembangan zaman, maka sejak tahun 1919, yurisprudensi dalam *Arrest Hoge Raad* kasus Cohen-Lindenbaum⁵ memperluas pengertian perbuatan melawan hukum, yakni perbuatan melawan yang diartikan sebagai suatu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, atau bertentangan dengan kesusilaan yang harus dihargai dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda.

2. Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce

Proses atau transaksi elektronik yang terjadi di dunia maya berbeda dengan transaksi seperti di pasar biasa pada umumnya, dalam hal ini pedagang dan pembeli bisa berbicara secara langsung atau berinteraksi secara langsung. Transaksi lewat dunia maya terjadi dimana pedagang dan pembeli tidak bisa bertemu langsung hanya dengan menggunakan *digital signature* atau instrumen-instrumen elektronik lain sebagai alat dalam transaksi perdagangan.⁶ Terkait persyaratan dan pengamanan data *Digital signature* atau tanda tangan elektronik yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen telah diatur pada Pasal 11 dan Pasal 12 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam pengertian ini *e-commerce* merupakan kegiatan umum yang dilakukan antar pedagang dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan beberapa barang atau pelayanan jasa. Kegiatan jual beli online ini terdapat di dalam media elektronik yang secara fisik perlu ada pertemuan bagi para pihak yang melakukan jual beli *online* dan keberadaan media ini di dalam sistem tertutup. Dengan pesatnya perkembangan *e-commerce* menimbulkan dampak negatif bagi konsumen yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar

⁵ MYS Law Library, Kasus Lindenbaym-Cohen 1919, myslawlibrary.wordpress.com, diakses pada 23 Juni 2016.

⁶ Sunarto, A. (2009). *Seluk Beluk E-Commerce*. Yogyakarta: Gara Ilmu

yang lemah. Beberapa permasalahan yang timbul yang berkenaan dengan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*, antara lain:⁷

- a. Konsumen tidak dapat mengecek atau mengidentifikasi barang yang akan dipesan secara langsung;
- b. Ketidakjelasan identifikasi informasi tentang produk yang ditawarkan atau tidak adanya kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui, atau yang seharusnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dan bertransaksi;
- c. Status subjek hukum dari pelaku usaha yang terkadang masih kurang jelas;
- d. Tidak adanya jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan menggunakan *credit card* maupun *electronic cash*;
- e. Pembebanan resiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli di internet, pembayaran telah lunas dilakukan dimuka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian, karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang;
- f. Jika barang yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan, maka proses pengembalian dipersulit, seperti biaya pengiriman memakai dana pribadi yang seolah-olah bukan tanggung jawab pelaku usaha. Terdapat barang tiruan dengan harga yang sama dengan barang asli, sehingga dapat merugikan konsumen jika tertipu dengan barang tiruan ini.
- g. Transaksi yang bersifat lintas batas negara *borderless*, menimbulkan pertanyaan mengenai yurisdiksi hukum negara mana yang sepatutnya diberlakukan.

Jika dikaitkan antara hak-hak konsumen yang diakui secara universal dengan hak-hak konsumen pada transaksi elektronik, maka hak-hak konsumen sangat rentan sekali untuk dilanggar dan menempatkan konsumen dalam transaksi elektronik berada dalam posisi tawar yang lemah, apalagi konsumen transaksi elektronik yang dilakukan antar negara. Masalah yang sering dihadapi konsumen meliputi pelaku usaha yang bertindak curang pada saat kontrak jual beli dilakukan, seperti ketidakjelasan isi dari kontrak standar, produk cacat (*defective product*) dan ketidakpuasan atas jasa yang ditawarkan (*unsatisfactory services*), iklan yang menyesatkan, serta permasalahan layanan purna jual. Beberapa kasus yang berhubungan dengan transaksi elektronik, khususnya mengenai produk cacat, informasi dalam *web-advertising* yang tidak jujur atau keterlambatan pengiriman barang sering dialami konsumen.⁸ Hampir sama dengan kontrak jual beli pada umumnya, kontrak jual beli *online* tersebut juga terdiri dari penawaran dan penerimaan. Sebab suatu kesepakatan selalu diawali dengan adanya penawaran

⁷ Kamal, *Cybeer Business*, Hlm. 81

⁸ Nobert. Reich, "Protection of Consumers Economic Interests by the EC." *Sydney Law Review*, no. March(1992), Hlm. 25-42

oleh salah satu pihak dan penerimaan oleh pihak yang lain.⁹ Apabila transaksi elektronik tersebut berlangsung di antara pihak-pihak khususnya perorangan, yang merupakan penduduk dua negara yang berbeda, maka akan timbul masalah dalam penyelesaian sengketa, apakah dilakukan dengan penerapan hukum negara tergugat atau berdasarkan hukum negara penggugat atau apakah sekiranya didasarkan kepada negara pelaku usaha atau apakah didasarkan hukum negara dari konsumen.

Dalam perdagangan *online*, seseorang tidak mengetahui di negara mana informasi transaksi dapat diakses, sehingga yurisdiksi menjadi masalah utama yang penting dalam dunia maya (*cyberspace*).¹⁰ Dalam perspektif hukum perdata internasional, keterkaitan dengan kegiatan teknologi informasi perlunya memperluas yurisdiksi nasional, hal ini mengingat ada permasalahan hukum yang muncul dan menjangkau yurisdiksi negara lain untuk itu diperlukan kerjasama lintas negara yang masuk dalam lingkup hukum internasional, kerjasama ini tentunya perlu diwadahi dalam produk hukum. Produk hukum yang tepat adalah perjanjian internasional. Perjanjian internasional akan mengikat negara-negara yang menandatangani atau meratifikasi.¹¹

Dengan karakteristik *e-commerce* seperti ini konsumen akan menghadapi berbagai persoalan hukum dan peraturan perlindungan hukum bagi konsumen yang ada sekarang belum mampu melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara di Indonesia. Dalam transaksi elektronik tidak ada lagi batas negara maka undang-undang perlindungan konsumen masing-masing negara seperti yang dimiliki Indonesia tidak akan cukup membantu, karena *e-commerce* beroperasi secara lintas batas (*borderless*). Dalam kaitan ini, perlindungan hukum bagi konsumen harus dilakukan dengan pendekatan internasional melalui kerjasama antar institusi penegak hukum.¹² Perlunya perangkat hukum yang dapat diterapkan, baik berupa undang-undang atau peraturan baru yang disesuaikan dengan kebutuhan media ini.¹³ Tanpa perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen, maka Indonesia hanya akan menjadi ajang *dumping* barang dan jasa yang tidak bermutu, yang lebih mengkhawatirkan, kesejahteraan yang diharapkan akan sulit diwujudkan.¹⁴

Perlindungan hukum bagi para pihak pada intinya sama, yaitu adanya peran pemerintah untuk melindungi kepentingan pelaku usaha dan konsumen dalam kerangka perdagangan. Peranan pemerintah yang dimaksud mencakup aspek nasional dan internasional. Artinya, tuntutan adanya kepastian hukum dalam melakukan perikatan harus jelas dari segi aspek hukum nasional melalui

⁹ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), Hlm. 375.

¹⁰ Yansen Darmanto, "Pilihan Hukum Dan Pilihan Forum Dalam Kontrak Internasional" (Universitas Indonesia, 2002). Hlm. 153

¹¹ Juwana, *Hukum Ekonomi Dan Hukum Internasional*. Hlm. 39

¹² Agus Budi, *Hukum Dan Internet Di Indonesia* (Yogyakarta; UII Press, 2003). Hlm. 63

¹³ Astrit Sitompul, *Hukum Internet Pengenalan Masalah Hukum di Cyberspace* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001). Hlm.

¹⁴ Sudaryatmo, *Hukum Dan Advokasi Konsumen* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001). Hal. 84

pembentukan peraturan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen, maupun aspek hukum internasional melalui perjanjian internasional atau harmonisasi hukum.

Sebagai sebuah sistem penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen tidak dapat dilepaskan dari konteks pembangunan nasional. Dapat dikatakan adanya peran Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen. Latar belakang perlindungan konsumen berdasarkan konsiderans Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dilandasi motif yang dapat diabstraksikan dengan mewujudkan demokrasi ekonomi, mendorong diverifikasi produk barang dan jasa sebagai sarana peningkatan kesejahteraan masyarakat luas pada era globalisasi serta menjamin ketersediannya. Globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat luas serta kepastian mutu, jumlah, keamanan barang dan jasa. Peningkatan harkat dan martabat konsumen melalui hukum untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam suatu perekonomian yang sehat.

Perlindungan hukum oleh negara kepada konsumen yang memiliki posisi tawar yang lemah terasa sangat mendesak. Dalam transaksi perdagangan di internet dimana hubungan pelaku usaha dan konsumen semakin dekat dan terbuka, campur tangan negara, kerjasama antar negara dan kerjasama internasional sangat dibutuhkan, yaitu mengatur pola hubungan pelaku usaha, konsumen dan sistem perlindungan hukum bagi konsumen.¹⁵ Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik tidak dapat diberikan oleh satu aspek hukum saja, melainkan oleh satu sistem perangkat hukum yang mampu memberikan perlindungan yang simultan dan komprehensif. Dengan demikian, selain memberikan dampak positif dalam perdagangan transaksi elektronik banyak juga menciptakan dampak negatif. Disinilah salah satu arti penting perlunya peraturan dibidang teknologi informasi, untuk dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat jaminan hak-hak terhadap konsumen sebagai pembeli transaksi baik mencakup konvensional ataupun elektronik. Berikut dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;

¹⁵ Ibid

5. Hak untuk mendapat advokasi perlindungan konsumen cara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Konsumen dalam melakukan transaksi baik konvensional ataupun elektronik (*e-commerce*) berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi, langkah-langkah pemakaian atau penggunaan barang atau jasa, wajib beritikad baik selama transaksi dan membayar sesuai dengan harga barang dan/atau jasa tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen yang berdasarkan lima prinsip yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu prinsip manfaat, prinsip keadilan, prinsip keseimbangan, prinsip keamanan dan keselamatan konsumen, serta prinsip kepastian hukum.¹⁶ Dalam perjanjian jual beli elektronik terdapat dalam dokumen elektronik yang biasanya dibuat oleh pelaku usaha yang berisi peraturan dan kesepakatan yang harus disetujui atau dipatuhi oleh konsumen akan tetapi perjanjian tersebut tidak memberatkan konsumen. Dokumen elektronik merupakan alat bukti hukum yang sah selama informasi yang tercantum dapat diakses baik informasi terkait pembayaran dan waktu pengiriman barang yang terjamin keutuhannya, sesuai dengan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Aturan dan kesepakatan tersebut juga dipakai sebagai perlindungan hukum bagi kedua belah pihak.

Dalam penyelenggaraan transaksi elektronik, para pihak wajib memperhatikan itikad baik, rasa kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan Pasal 46 ayat 2 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dalam hal ini konsumen diwajibkan untuk aktif dalam memeriksa atau memastikan apakah pelaku usaha tersebut masih menjual barang tersebut atau tidak serta konsumen harus teliti dan waspada terhadap barang yang ditawarkan karena tidak jarang pelaku usaha menawarkan barang atau produk fiktif. Selain itu, konsumen perlu membaca dengan teliti pendapat konsumen lain terhadap barang/jasa tersebut agar dapat memastikan barang tersebut asli atau tiruan.

¹⁶ DSLA, Perlindungan Konsumen Aman oleh UU Perlindungan Konsumen, www.dslalawfirm.com, diakses pada hari tanggal 26 Mei 2024.

Contoh kasus dari adanya produk fiktif, yaitu sekitar pada bulan Februari 2016 di Kabupaten Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan, Sub Direktorat Cyber Cime Dit Reserse Kriminal Khusus Polda Metro jaya meringkus kelompok penipuan *online* dengan memakai akun palsu di beberapa toko *online* ternama di Indonesia. Akun palsu tersebut berada di toko *online* diantaranya seperti bukalapak.com, tokopedia.com dan lain lain, menurut keterangan Direktur Reskrimsus Polda Metro Jaya Komisaris Besar dalam keterangan pers di Mapola Metro Jaya di mana ada sekelompok penipu yang menawarkan jam tangan, batu akik, telepon genggam hingga sepeda motor dan mobil yang ditawarkan di berbagai akun palsu di toko *online* akhirnya dibekuk polisi. Modus penipuannya berupa penawaran produk disertai informasi lengkap dan harga yang sesuai dengan harga pasar dengan perjanjian jual beli bahwa jika sudah membayar (transfer) maka barang akan dikirim. Korban telah mentransfer uang, kelompok penipu tersebut langsung mengambil uang dan barang yang dipesan oleh korban tidak dikirimkan, karena pada dasarnya barang tersebut tidak pernah ada, terdapat lima orang pelaku penipu tersebut, yakni AS (23), Z (49), H (34), B (32) dan R (33), yang telah ditangkap di kawasan Sidrap Sulawesi Selatan. Selain kelima tersangka tersebut, polisi juga telah mengamankan sejumlah barang bukti kejahatan seperti 14 buah *handphone*, 32 rekening berbagai bank, satu unit laptop, satu Mobil Honda CRV, satu mobil Honda Freed dan sebuah sepeda motor Yamaha, dimana total kerugian korban mencapai Rp. 10,1 Miliar.¹⁷

Berdasarkan kasus diatas, ditemukan fakta hukum bahwa transaksi *e-commerce* rawan terjadinya penipuan berupa toko dan produk fiktif, tentu ini bisa saja terjadi karena tidak ada pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Melihat contoh kasus diatas berdasarkan pasal 1320 KUHPerdara telah dilanggar syarat sah perjanjian yaitu perbuatan yang tidak sesuai dengan kesepakatan sehingga akan muncul konsekuensi hukum yaitu perjanjian dapat dimohonkan pembatalan dan batal demi hukum, selain konsekuensi hukum perdata juga berdampak pada konsekuensi hukum pidana penipuan dan Undang Undang Informasi transaksi elektronik yang berlaku positif di Indonesia.

Berikut bentuk implementasi perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan juga konsumen, yaitu:

- a) Upaya perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atau penjual yaitu terletak dalam hal pembayaran, konsumen wajib melunaskan pembayaran terhadap pelaku usaha atas barang yang dibeli dan mengonfirmasi pembayaran tersebut, kemudian pelaku usaha wajib mengirimkan barang yang dipesan setelah menerima pembayaran.
- b) Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen terletak pada penawaran barang oleh pelaku usaha yang harus dilakukan secara lengkap dan jujur serta sesuai harga pasar. Sehingga konsumen akan senantiasa membeli barang tanpa ada rasa keraguan. Selain itu, upaya perlindungan terhadap konsumen juga

¹⁷ Kamran, M. (2021). Penipuan Dalam Jual Beli Online. *Balobe Law Journal*, 1(1), Hal, 41-56.

terletak pada garansi berupa sistem pengembalian atau penukaran barang jika terdapat barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen ataupun barang rusak tidak dapat dipakai sesuai fungsinya. Upaya perlindungan hukum ini merupakan tanggung jawab pelaku usaha sebagai penjual.

- c) Perlindungan hukum terhadap data privasi pengguna elektronik. Informasi data pribadi yang diberikan harus disertai persetujuan dari pemilik data pribadi. Hal ini merupakan upaya perlindungan hukum bagi para pihak yang terdapat dalam Pasal 25 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Dalam Pasal 23 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, jika pelaku usaha menolak atau tidak memberi tanggapan dan/atau ganti rugi atas permintaan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui BPSK atau ke pengadilan.¹⁸ Dalam penyelesaian sengketa untuk mempertahankan hak-hak konsumen, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yang tugas dan wewenangnya antara lain meliputi pelaksanaan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase yang selain sebagai media penyelesaian sengketa juga dapat menjatuhkan sanksi administratif bagi pelaku usaha yang melanggar larangan tertentu yang dikenakan bagi pelaku usaha.

Kehadiran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi pilar sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Diakui bahwa undang-undang tersebut bukanlah yang pertama dan yang terakhir, karena sebelumnya telah ada beberapa rumusan hukum yang melindungi konsumen tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materil, maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.¹⁹

D. PENUTUP

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tercantum kewajiban pelaku usaha dan hak-hak konsumen untuk memberi kepastian hukum terhadap hak konsumen yang dilanggar. Tanggung jawab pelaku usaha terdiri dari tanggung jawab atas informasi, produk dan keamanan yang wajib diterangkan dalam penawaran barang dan/atau jasa. Permasalahan hukum yang sering dialami pihak konsumen dalam bertransaksi elektronik karena kurangnya rasa kehati-hatian,

¹⁸ Muhammad Ali Hasan, Penyelesaian Sengketa dalam PMSE, www.hukumonline.com, diakses pada 16 Mei 2024.

¹⁹ Inosentius Samsul, "Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak" (Universitas Indonesia, 2004). Halaman 20

sehingga diwajibkan baik konsumen ataupun pelaku usaha memperhatikan prinsip kehati-hatian dan transparan dalam proses transaksi agar dapat mengurangi dampak kerugian. Saran penulis terhadap konsumen yang ingin melakukan transaksi *e-commerce* untuk lebih berhati-hati dan teliti dalam membaca informasi penawaran produk. Lahirnya peraturan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang mengatur perlindungan konsumen dalam proses transaksi elektronik akan memberi jaminan perlindungan terhadap konsumen dan pelaku usaha sehingga akan tercipta rasa kepercayaan dan rasa aman yang tentunya akan mendukung pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Atip Latifulhayat, (2002) "Perlindungan Data pribadi Dalam Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce)" *Jurnal Hukum Bisnis*, 18(3).
- Bernada, T. (2017). Upaya perlindungan hukum pada konsumen dalam transaksi *e-commerce* untuk mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 6(1), 1-24.
- Hanapi, Y., Bilondatu, A., & Adam, T. S. (2023). PEMBIAYAAN DENGAN AKAD QARDH YANG DILAKUKAN OLEH BANK SYARIAH INDONESIA CABANG GORONTALO: PEMBIAYAAN DENGAN AKAD QARDH YANG DILAKUKAN OLEH BANK SYARIAH INDONESIA CABANG GORONTALO. *JUDICATUM: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(2), 95-107.
- Ikhsan, V. A. (2022). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli melalui platform *e-commerce* di Indonesia. "*Dharmasisya*" *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(2), 675-684.
- Kamran, M. (2021). Penipuan Dalam Jual Beli Online. *Balobe Law Journal*, 1(1), Hal, 41-56.
- Lestari, N., Delicia, N. F., Hartono, E. & Selly, J. N. (2023). Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online (*e-commerce*). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(6), 2871-2878.
- Perkasa, R.E., Serikat P, N., & Turisno, B.E. (2016). Perlindungan hukum pidana terhadap konsumen dalam transaksi jual/beli online (*e-commerce*) di Indonesia. *Diponegoro Law Journal*, 5(4), 1-13.
- Pradnyaswari, Ida Ayu Eka & Westra, K. I. (2020). Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli menggunakan jasa *e-commerce*. *Jurnal Kertha Senaya*, 8(5), 758-766.
- Putra, I Putu Erick Sanjaya., Budiarta, I Putu Nyoman & Karma, Ni Made Sukaryati. (2019). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli barang melalui *e-commerce*. *Jurnal Analogi Hukum*, 1(2), 239-243.
- Putra, S. (2014). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli melalui *e-commerce*. *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), 287-309.

- Rusmana, A. D. N., Mulyani, A. S., & Fitriah, T. (2023). Legal Protection Of Unlicensed Online Arisan Victims Reviewed From Article 1243 Of The Civil Code Concerning Tort. *JUDICATUM: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(2), 70-76.
- Salam, S. N. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Migran Indonesia Di Jepang. *JUDICATUM: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(2), 112-126.
- Salam, S., Gurusi, L., Kaswandi, K., Tonny, F., & Dewi, R. (2024). The Concept of "Austin and Jeremy Bentham" and Its Relevance to the Construction of Indigenous People. *Journal of Transcendental Law*, 6(1), 32-43.
- Salam, S., Suhartono, R. M., Nurcahyo, E., & Bason, E. (2024). Pengakuan Hak Atas Tanah Ulayat Masyarakat Hukum Adat di Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja: Perspektif Teori Hukum Kritis. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 721-732.
- Silambi, E. D., Rahim, D., & Pakaya, F. M. (2023). PELAKSANAAN GANTI RUGI DALAM PENGADAAN TANAH UNTUK KEPENTINGAN UMUM (Studi Pembangunan Proyek Jalan Lingkar Gorontalo). *JUDICATUM: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(2), 77-86.
- Sommaliagustina, D. (2018). Perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce di Indonesia. *Jurnal Equitable*, 3(2), 47-58.
- Sulistianingsih, D., Utami, M.D., & Adhi, Y.P. (2023). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi E-Commerce. *Jurnal Mercatoria*, 16(2), 119-128.
- Warjiyati, S., Ibrahim, K. M., Salam, S., & Faruq, U. (2022). Complaint Authority for Constitutional Complaint by Indonesia's Constitutional Court. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 10(2), 303-315.
- Warjiyati, S., Salam, S., Sybelle, J. A., & Fida, I. A. (2023). The Legalization and Application of Osing Indigenous People's Customary Law Model in the Legal System. *Lex localis-Journal of Local Self-Government*, 21(4), 853-875.
- Widyastuti, E. (2023). Praktik Persekongkolan Dalam Pelaksanaan Tender Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. *JUDICATUM: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(2), 63-69.
- Wulandari, Y.S. (2018). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap transaksi jual beli e-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 199-210.
- Yasser, F., Dewi Kartika, E., Harpa, A., & al Attas, M. (2023). Ratio Decidendi Hak Gugat Perselisihan Kepentingan Pada Putusan Nomor 3/Pdt. Sus-Phi/2018/Pn Mam. *JUDICATUM: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(2), 87-94.
- Yulestari, R. R. (2023). Perlindungan hak asasi manusia masyarakat Rempang atas investasi Eco-City. *JUDICATUM: Jurnal Dimensi Catra Hukum*, 1(2), 108-111.

Buku

- Agus Budi, *Hukum Dan Internet Di Indonesia* (Yogyakarta; UII Press, 2003). Hlm. 63
- Astrit Sitompul, *Hukum Internet Pengenalan Masalah Hukum di Cyberspace* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001). Hlm. 2
- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Gravindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 77.

- Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), Hlm. 375.
- Gene A Marsh, *Costumer Protection Law*, third edit, (Minn: West Group, 1999), Hlm. 19.
- Inosentius Samsul, "Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak" (Universitas Indonesia, 2004). Halaman 20
- JimmyJoses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Visi Media, Jakarta, 2011, hlm. 178.
- Juwana, *Hukum Ekonomi Dan Hukum Internasional*. Hlm. 39
- Kamal, *Cybeer Business*, Hlm. 81
- Ninieki Suparni, *Masalah Cyberspace Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya* (Jakarta: Fortune Mandiri Karya, 2001), Hal. 33.
- Nobert. Reich, "Protection of Consumers Economic Interests by the EC." *Sydney Law Review*, no. March(1992), Hlm. 25-42
- Sudaryatmo, *Hukum Dan Advokasi Konsumen* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001). Hal. 84
- Sunarto, A. (2009). *Seluk Beluk E-Commerce*. Yogyakarta: Gara Ilmu
- Yansen Darmanto, "Pilihan Hukum Dan Pilihan Forum Dalam Kontrak Internasional" (Universitas Indonesia, 2002). Hlm. 153

Website

- Arrijal Rachman, Wow! Bilang transaksi Ecommerce RI di 2023 capai 453.75 T, www.cnbcindonesia.com, diakses pada 3 Mei 2024.
- DSLALAW, Perlindungan Konsumen Aman oleh UU Perlindungan Konsumen, www.dslalawfirm.com, diakses pada hari tanggal 26 Mei 2024.
- Muhammad Ali Hasan, Penyelesaian Sengketa dalam PMSE, www.hukumonline.com, diakses pada 16 Mei 2024.
- MYS Law Library, Kasus Lindenbaym-Cohen 1919, myslawlibrary.wordpress.com, diakses pada 23 Juni 2016.