

PENGATURAN PELANGGARAN HAK KONSUMEN SAAT TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MARKETPLACE

I Wayan Safta Pramana Bala Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: balaputra2002@gmail.com

Dewa Ayu Dian Sawitri, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: dewaayudiansawitri@unud.ac.id

ABSTRAK

Penulisan dari penelitian memiliki tujuan untuk mengkaji terkait pengaturan dalam permasalahan terkait hak-hak yang dimiliki konsumen serta upaya hukum yang dapat digunakan ketika hak-hak kita dilanggar oleh pelaku usaha sebagai konsumen. Penulisan ini memakai jenis penelitian dari hukum normatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hak dari konsumen sudah diatur didalam UU No. 8 Tahun 1999, PP no. 71 tahun 2019, UU No.19 Tahun 2016 dan diatur juga dikedudukan-ketentuan lainnya. Perlindungan Hak dari konsumen ketika melakukan transaksi melalui marketplace ini sudah diatur di dalam ketentuan yang ada, tetapi masih banyak kasus-kasus terkait hal tersebut. Padahal jika kita telusuri lebih dalam oknum dari pelaku usaha nakal ini hanya memanfaatkan kurangnya kesadaran dari masyarakat akan hak yang dimilikinya. Oleh karena itu terkait hal kesadaran ini perlunya sosialisasi yang lebih mendalam kepada masyarakat agar mereka paham haknya dan hak tersebut tidak diinjak-injak oleh pelaku usaha. Ketika pelaku usaha menyelewengkan kewajibannya sebagai pelaku usaha, mereka bisa saja digugat maupun dituntut berdasarkan perdata maupun pidana karena banyaknya ketentuan yang mengatur perlindungan untuk konsumen.

Kata Kunci : Pengaturan , Pelanggaran, Hak Konsumen, Jual Beli melalui Marketplace

ABSTRACT

The writing of this research aims to examine the regulations regarding issues related to the rights of consumers and legal remedies that can be used when our rights are violated by business actors as consumers. This study uses a type of research from normative law. The results of this study indicate that the rights of consumers are regulated in Law no. 8 of 1999, PP no. 71 of 2019, Law No. 19 of 2016 and other provisions are also regulated. Protection of the rights of consumers when making transactions through this marketplace has been regulated in existing provisions, but there are still many cases related to this. In fact, if we explore more deeply, the perpetrators of this rogue business are only taking advantage of the lack of awareness from the community about the rights they have. Therefore, regarding this awareness, there is a need for more in-depth outreach to the community so that they understand their rights and these rights are not trampled on by business actors. When business actors divert their obligations as business actors, they may be sued or prosecuted on a civil or criminal basis because of the many provisions governing consumer protection.

Keywords: Regulation, Violation, Consumer Rights, Buying and Selling through the Marketplace

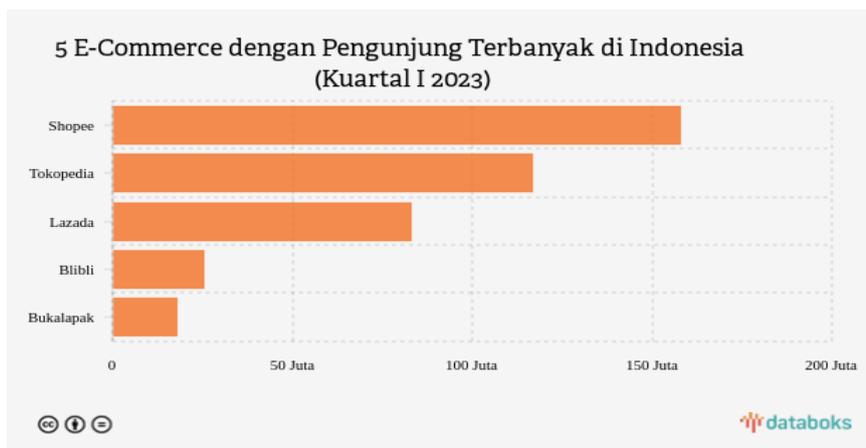
I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Terpenuhinya kepentingan hidup yang ada di masyarakat menjadi suatu masalah yang dapat dikatakan sangat penting dan merupakan permasalahan utama di dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat memenuhi kebutuhannya dengan cara melakukan transaksi menjual dan membeli. Situasi bertransaksi di dalam masyarakat mulanya dilakukan secara *offline* yang dimana dilakukan secara bertemu langsung antara penjual dan pembeli. Di era digitalisasi ini, beberapa orang dalam masyarakat dapat tidak melakukan hal-hal seperti bertransaksi secara *offline*. Di era ini masyarakat

dapat membeli barang maupun menjual barang secara daring atau *online* dengan menggunakan platform-platform yang sudah disediakan seperti Instagram, Shopee, Tokopedia, Facebook dan masih banyak platform yang dapat kita gunakan.

Bertransaksi secara *online* merupakan terobosan yang memiliki dampak positif maupun negatifnya. Dampak positif yang dimiliki bertansaksi secara *online* yaitu dari pihak pembeli dapat melakukan pembelian barang dari mana saja baik dari tempat kerja, rumah dan tempat-tempat lainnya, dari segi penjual yaitu si penjual dapat menjual barangnya dengan mudah melalui *offline* dan bahkan sekarang banyak penjual yang menjual barangnya tidak ditoko, tapi dapat juga dilakukan dirumah atau bisa kita sebut sebagai *home industry*. *Home industry* tidak perlu memiliki toko karena kegiatan dari industri ini dipusatkan dirumah. Dampak negatif yang dimiliki ketika bertransaksi *online* yaitu dari pihak pembeli dapat tertipu disaat bertransaksi, banyak kasus berupa penipuan seperti barang tidak sesuai contohnya disaat kita membeli baju, tetapi yang dikirim oleh pihak penjual adalah celana. Ada juga pembeli yang sudah membayar barang tersebut, tetapi barang tersebut tidak kunjung datang kerumah dan masih banyak lagi kasus penipuan yang terjadi saat bertransaksi *online*. Dampak negatif bagi penjual seperti pesanan palsu seperti penjual sudah mendapatkan pesanan dan sudah mengirimkan barang tersebut, tetapi alamat yang dituju palsu dan barang tersebut harus dikembalikan ke penjual karena tidak ada penerimanya.



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/03/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2023>

Dapat kita lihat melalui data statistik diatas, Shopee menjadi aplikasi belanja *online* yang sering digunakan oleh pengunjung pada kuartal I tahun 2023 yang mencapai 157,9 juta setiap bulannya. Shopee mengalami kenaikan pengunjung pada bulan maret tahun 2023 sebesar 10 persen. Tokopedia menyusul diperingkat kedua dengan pengunjung sebesar 117 juta setiap bulannya dan Tokopedia mengalami kenaikan sama halnya dengan Shopee sebesar 6 persen. Peringkat ketiga yaitu Lazada dengan pengunjung rata-rata 83,2 juta pengunjung disetiap bulannya dan mengalami kenaikan sebesar 13 persen. Peringkat keempat yaitu Blibli memiliki rata-rata pengunjung sebesar 25,4 juta pengunjung tiap bulannya dan mengalami kenaikan sebesar 5 persen. Kelima ada Buka Lapak yang memiliki rata-rata pengunjung yaitu 18 juta pengunjung dan Buka Lapak adalah toko yang tidak mengalami kenaikan pada bulan february ke bulan maret. Dapat kita simpulkan berdasarkan data statistik diatas bahwa *marketplace* atau *e-*

commerce mengalami kenaikan yang besar dari pada bulan sebelumnya dan juga pada tahun-tahun sebelumnya¹

Dari perkembangan yang diatas juga menjadi tugas kita sebagai pengunjung ataupun konsumen untuk semakin berhati-hati saat melakukan transaksi. Ketika masyarakat sebagai konsumen mendapatkan ketidakadilan, konsumen tersebut dapat melaporkannya karena konsumen mempunyai hak untuk menerima perlindungan hukum untuk menjaga hak-haknya yang dimiliki selaku konsumen. UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yaitu UU No. 8 Tahun 1999 pada pasal 1 dijelaskan bahwa Semua cara yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hadirnya UUPK membuat masyarakat mempunyai dasar hukum agar dapat menjaga haknya disaat melakukan transaksi.

Tingkat pengetahuan tentang hukum dan kesadaran yang dimiliki konsumen masih rendah, situasi ini dikarenakan minimnya sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat, jikalau mereka memiliki hak sebagai konsumen untuk mendapatkan perlindungan yang dapat masyarakat lihat di undang-undang. Hal ini merupakan aspek utama yang merupakan kelemahan bagi masyarakat yang berperan sebagai konsumen. Kurangnya kesadaran masyarakat akan hal itu membuat pelaku usaha atau penjual dapat memanfaatkan situasi tersebut untuk mengumpulkan keuntungan yang besar dengan tidak menjalani kewajiban yang dimilikinya sebagai pelaku usaha atau penjual, seperti halnya pelaku usaha mengirimkan barang yang cacat, tidak sesuai bahkan tidak mengirimkan barang yang dibeli oleh konsumen. Konsumen seharusnya mempunyai hak untuk memperoleh perlindungan hukum. Akan tetapi, tidak sedikit konsumen yang tidak mengetahui akan hak yang dimilikinya bahkan haknya sebagai konsumen juga sudah diatur di undang-undang. Selain UUPK, ada juga UU No.19 Tahun 2016 (UU ITE) yang mengatur mengenai hal-hal berupa informasi dan transaksi yang dilangsungkan secara *online* atau elektronik².

Penelitian ini mengambil beberapa referensi jurnal penelitian sebelumnya. Bentuk referensi dari jurnal penelitian ini dipaparkan dengan bentuk tabel dan juga dipaparkan dalam bentuk paragraf dimana didalamnya terdapat alasan pemakaian jurnal penelitian ini serta pembeda antara penulisan sebelumnya dengan penulisan yang dilakukan oleh penulis.

Nomor	Judul dan Peneliti	Tempat dan Tahun	Metode Penelitian	Objek Penelitian	Alasan dan Perbedaan
1	"Transaksi Jual Beli Melalui Instagram Ditinjau Menurut Kitab Undang-Undang	Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2019	Kualitatif	Keabsahan kontrak yang terdapat dalam transaksi jual beli yang dilakukan di	Penulisan jurnal ini lebih menitikberatkan permasalahan dengan menggunakan KUHPer.

¹ Databoks, "5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal I 2023", <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/03/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2023>

² Kamran, Muhammad and Maskun. "Penipuan Dalam Jual Beli Online: Perspektif Hukum Telematika". *Balobe Law Journal* 1, No 1 (2021): 42.

	Hukum Perdata" ³ . Risanda Lilho Pangestu dan Tuhana.			Instagram dengan menggunakan perpektif kitab undang-undang hukum perdata dan akibat hukum yang didapat apabila melakukan wanprestasi dalam transaksi tersebut.	Sedangkan penulis saat ini lebih menitikberatkan permasalahan yang diangkat dengan menggunakan UUPK dan juga UU ITE (UU No.19 Tahun 2016)
2	"Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli <i>Online</i> " ⁴ . Nurul Afifah dan Nur Lailatul Musyafa'ah	UIN Sunan Ampel. 2019.	Kualitatif	Tinjauan dengan menggunakan pandangan hukum islam terkait konsep jual beli secara online dengan menggunakan perspektif hukum islam	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah dimana penelitian ini membahas tentang transaksi jual beli menggunakan perspektif hukum islam dan juga di penelitian ini tidak membahas tentang perlindungan konsumen yang bertransaksi secara <i>online</i> . Sedangkan penulis saat ini meneliti tentang perlindungan konsumen menurut UUPK dan UU ITE dan juga membahas tentang akibat hukum ketika

³ Pangestu, Risanda Lilho dan Tuhana. "Transaksi Jual Beli Melalui Instagram Ditinjau Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata". *Jurnal Privat Law* 7, No 2 (2019): 275.

⁴ Afifah, Nurul and Nur Lailatul Musyafa'ah. "Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli *Online*". *Jurnal Hukum Bisnis Islam* 9, No 1 (2019): 118.

					wanprestasi dalam transaksi <i>online</i> .
--	--	--	--	--	---

Dalam penelitian ini dicantumkan dua jurnal penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan konsep wanprestasi yang dilakukan di *marketplace*. Hal yang menjadikan penulisan ini berlainan dengan penulisan sebelumnya adalah terkait objek penelitian yang ditargetkan. Pada penelitian nomor 1 membahas transaksi yang terdapat di Instagram, sedangkan penulis meneliti yang bersifat umum dan tidak hanya berfokus di Instagram saja, namun beragam *marketplace* di Indonesia seperti lazada, tiktok shop, Tokopedia dan lain-lain. Perbedaan yang kedua yaitu penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan dengan perspektif KUHP. Sedangkan peneliti saat ini lebih menitikberatkan kepada dasar hukum berupa UUPK dan UU ITE.

Pada penelitian nomor 2 membahas tentang konsep jual beli secara online dan juga objek jual beli. Sedangkan penulis saat ini membahas terkait pelaku usaha atau penjual yang melakukan pelanggaran terhadap hak yang dimiliki oleh konsumen. Perbedaan selanjutnya yaitu penelitian sebelumnya menggunakan perspektif hukum Islam. Sedangkan penulis saat ini menggunakan dasar hukum nasional seperti UUPK dan juga UU ITE.

Berdasarkan penjelasan yang sudah terdapat di atas, maka penulis berkeinginan untuk melaksanakan penelitian dan dapat dituangkan dalam wujud karya ilmiah yang berjudul. "Pengaturan Pelanggaran Hak Konsumen Saat Transaksi Jual Beli Melalui *Marketplace*"

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang diperoleh dari latar belakang masalah yang sudah diuraikan, penulis menentukan dua inti permasalahan yaitu :

1. Apa peraturan yang dapat melindungi konsumen ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai pesanan ketika bertransaksi secara *online* melalui *marketplace*?
2. Bagaimana pelaku usaha mendapatkan akibat hukumnya ketika melanggar hak-hak yang dimiliki konsumen seperti barang tidak sesuai pesanan saat bertransaksi di *marketplace*?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan dalam penulisan ini pertama ialah untuk mengenal pengaturan atau dasar hukum yang mengatur permasalahan terkait hak-hak yang dimiliki konsumen. Kedua ialah untuk mengenal sejauh apa upaya hukum yang dapat kita gunakan ketika hak-hak kita dilanggar oleh pelaku usaha sebagai konsumen

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian penulis gunakan merupakan penelitian hukum normatif. Normatif ialah perbuatan hukum, misalnya membahas atau menelaah isi dari undang-undang. Yang menjadi pokok dari kajiannya yaitu hukum yang dirancang agar dapat menjadi kaidah atau norma yang berperan didalam kehidupan bermasyarakat di Indonesia. Menurut ahli yaitu Peter Mahmud Marzuki menjelaskan bahwa penelitian menggunakan prinsip hukum normatif merupakan suatu cara untuk mengetahui baik dari prinsip-prinsip, doktrin dan bahkan aturan hukum untuk bisa menjawab

permasalahan hukum yang terjadi.⁵ Pendekatan Normatif dapat dilaksanakan dengan cara membaca, kemudian mempelajari, setelah itu menguraikan terkait transaksi produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dilakukan melalui *marketplace*.

Penulis lebih menitikberatkan pada teknik akumulasi bahan yang dapat digunakan menggunakan studi kepustakaan. Studi ini mencakup bahan hukum yang terdapat bahan primer maupun sekunder. Data Primer yang mengikat seperti peraturan putusan hakim dan perundang-undangan. Data primer yang digunakan yaitu: UUPK dan UU ITE (UU No. 19 Tahun 2016). Bahan hukum merupakan pemahaman yang terdapat di data sekunder. Tidak bersifat memaksa tetapi lebih memberikan pemahaman terkait bahan hukum primer yang didapat dari penelitian sebelumnya maupun buku yang tentunya berkaitan dengan objek yang penulis teliti dan dapat membantu penulis dalam menyelesaikan tugasnya. Data sekunder mencakup Buku Pengantar Metode Penulisan dan Penelitian Hukum, Buku Hukum Perikatan, Buku Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum, Buku *E-Business & Marketplace* dan buku serta jurnal lainnya yang dapat mendukung penulisan penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Peraturan Yang Dapat Melindungi Konsumen Ketika Mendapatkan Barang Yang Tidak Sesuai Pesanan Ketika Bertransaksi Secara *Online* Melalui *Marketplace*.

Ketika kita berbicara mengenai hak konsumen, tentu yang menjadi acuannya yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 atau bisa disebut dengan UUPK yang mengatur tentang perlindungan untuk konsumen.⁶ Pada pasal 4 dalam UUPK dijelaskan hak-hak yang dimiliki konsumen meliputi:

- 1) konsumen mempunyai hak baik untuk keamanan, kenyamanan dan juga keselamatan kita sebagai konsumen ketika memakai atau menggunakan produk, barang atau jasa;
- 2) konsumen memiliki hak agar bisa menyeleksi serta menerima jasa atau produk atau barang yang sesuai dengan kondisi jaminan serta nilai tukar dari jasa atau barang itu sendiri;
- 3) konsumen mempunyai hak agar bisa menerima informasi yang jujur, jelas dan juga benar terkait untuk kondisi dari produk, barang atau jasa tersebut dan juga dari jaminan yang ada;
- 4) konsumen memiliki hak agar didengar ketika berpendapat dan memiliki keluhan atau kritikan terhadap barang atau jasa yang akan atau sudah digunakannya;
- 5) konsumen memiliki hak untuk bisa mendapatkan baik dari perlindungan, advokasi maupun upaya yang dapat dilakukan ketika ingin menyelesaikan sengketa dari perlindungan konsumen yang benar menurut hukum;
- 6) konsumen mempunyai hak agar bisa menerima Pendidikan dan pembinaan konsumen;

⁵ Marzuiki, Peter Mahmud. "*Penelitian Hukum*". (Jakarta, Kencana Prenada, 2010), 35.

⁶ Tuela, Marcelo Leonardo. "Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan". *Lex Privatum 2*, No. 3, (2014): 58.

- 7) konsumen mempunyai hak untuk dapat diayomi dan diperlakukan secara jujur, benar dan tidak adanya tindakan diskriminatif baik menyinggung agama, suku dan lain-lainnya;
- 8) konsumen mempunyai hak untuk menerima ganti rugi, kompensasi ataupun penggantian, jika produk, barang ataupun jasa yang ternyata berbeda dengan isi dari perjanjian yang sudah kedua belah pihak sepakati sebagaimana mestinya dan
- 9) konsumen memiliki hak lainnya yang sudah ada didalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.⁷

Diatas adalah penjabaran dari hak yang dimiliki oleh konsumen yang dijelaskan didalam UUPK pada pasal 4 dan hak tersebut yang sudah dijelaskan ternyata masih belum maksimal untuk dilakukan dengan baik dan benar oleh para pihak yang melakukan transaksi tersebut. Banyak dari konsumen atau pembeli yang haknya tidak dipedulikan oleh pihak dari pelaku usaha itu sendiri, yang tentunya hal tersebut dapat merugikan konsumen. Teknologi yang berbasis komunikasi dan informasi pada era globalisasi ini mengalami perkembangan, dapat kita lihat sekarang para pelaku usaha dapat menjualkan atau menawarkan barang dan jasanya kepada konsumen dengan tanpa adanya batasan wilayah untuk konsumen dan pelaku usaha. baik dari pelaku usaha ataupun konsumen, keduanya memiliki perlindungan hukumnya masing-masing. Tapi posisi dari pihak konsumen sering kali lebih lemah jika dibandingkan dengan posisi dari pelaku usaha. Tentunya fenomena ini terjadi akibat dari pihak konsumen memiliki tingkat kesadaran dan pemahaman yang lemah terkait hak-hak yang dimilikinya⁸. Perlindungan hukum sangat diperlukan untuk masyarakat terhadap perbuatan hukum pemerintah. Sjachran Basah berpendapat bahwa masyarakat dapat diberikan perlindungan hukum bila masyarakat tersebut mengalami kerugian atas tindak administrasi negara, sedangkan perlindungan untuk administrasi negara didapat jika sikap dari tindakannya sudah benar dan baik menurut hukum tertulis dan tidak tertulis⁹.

Bentuk dari pelanggaran terhadap hak konsumen yang dapat terjadi ketika konsumen *online* melakukan pembelian barang di *marketplace* sebagai berikut:

1. produk yang datangnya tidak sama dengan produk yang sudah dipesan oleh konsumen

Ketika pelaku usaha atau penjual tidak memberikan informasi dengan benar terkait barang yang diperjualkannya maka penjual tersebut sudah melanggar yang namanya hak dari konsumen yang berdasarkan UUPK pasal 7 huruf b yang dimana pada pasal ini berisikan UU ini menjamin atas perlindungan bagi konsumen agar bisa menerima informasi yang jelas, jujur dan benar untuk jaminan dari produk, barang atau

⁷ Atsar, Abdul dan Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta, Deepublish, 2019), 22-23.

⁸ Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta, Jala Permata Aksara, 2021), 3.

⁹ Eric and Weling Anggraita. "Perlindungan Hukum Atas Dikeluarkannya Peraturan Kebijakan (*Beleidsregel*). *Jurnal Komunikasi Hukum Undiksha* 7, No.1 (2021): 473.

jasa¹⁰. Ketika penjual memberikan barang yang berbeda dari foto maupun dari iklan yang terdapat di *marketplace* tersebut dan jika konsumen merasa penjual melakukan kecurangan tersebut, maka konsumen dapat melakukan gugatan kepada penjual, yang dimana hal ini dijelaskan didalam PP No. 71 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Penjelasan tersebut terdapat didalam pasal 48 ayat 3 yang disana dijelaskan bahwa Konsumen dapat mengembalikan barang yang sudah dikirim kepada penjual atau pelaku usaha apabila barang yang diterima berbeda dengan yang sudah diperjanjikan dan penjual diwajibkan untuk memberikan tenggat waktu untuk konsumennya guna mengembalikan barang yang tidak sesuai tersebut.

2. Produk yang dikirim dan diterima konsumen dengan keadaan rusak/cacat

Kondisi barang adalah hal yang penting untuk menjadi kepedulian bagi konsumen, baik konsumen yang mendapatkan barang dengan kondisi yang baik maupun konsumen yang mendapatkan barang yang dalam keadaan rusak atau cacat. Kondisi barang dikatakan sangat penting apabila pihak konsumen yang membeli dan menerima barang itu mendapatkan barang yang kondisinya cacat atau rusak yang tentunya dapat membuat konsumen dirugikan akan hal tersebut. Dalam UUPK dalam pasal 4 huruf a dijelaskan bahwa sebagai konsumen mempunyai hak yang berkaitan dengan keamanan, kenyamanan dan juga keselamatan disaat menggunakan baik produk, barang ataupun jasa¹¹. Dengan adanya ketentuan ini dalam UUPK konsumen mempunyai jaminan terhadap keamanan, kenyamanan dan juga keselamatan dari barang maupun jasa yang digunakannya.

Seperti yang terdapat didalam pasal 8 ayat 2 UUPK menjelaskan bahwa pihak dari pelaku usaha tidak boleh memperjualkan produknya yang mengalami kerusakan, kecacatan atau juga yang memiliki bekas sebelum dijual dan tidak memberikan informasi tentang produknya yang sudah tercemar kepada konsumen secara rinci atau lengkap¹². Definisi dari produk yang cacat menurut pandangan Emma Suratman yaitu produk yang tidak sejalan dengan tujuan dari pembuatannya baik hal tersebut berupa kealpaan ataupun kesengajaan didalam mekanisme dari pembuatan produk tersebut maupun dapat disebabkan oleh hal-hal yang lainnya didalam peredaran yang dilakukan atau produk tersebut tidak memberikan keamanan baik bagi harta benda maupun manusia didalam penggunaannya sebagaimana yang diinginkan oleh konsumen¹³. Produk yang dikategorikan mengalami kerusakan atau kecacatan apabila produk yang diperjualkan tersebut tidak memenuhi keamanan yang diharapkan dengan mempertimbangkan setiap aspek yang ada, aspek yang dimaksud antara lain:

1. penampilan dari produk tersebut;
2. maksud atau fungsi dari pemakaian produk tersebut;
3. saat ketika barang atau produk tersebut diletakkan di pasaran¹⁴.

¹⁰ Lestarini, Ni Made Dewi Intan and Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko *Online* di Instagram". (2019): 8.

¹¹ Panjaitan, Hulman, *op.cit.* (6).

¹² Sonbai, Cornalia Hendro Korassa and Ida Bagus Erwin Ranawijaya. "Pengaturan Pemberian Garansi Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual-Beli Handphone Bekas". *Jurnal Kertha Desa Udayana* 8 No. 12, (2021): 10-19.

¹³ Tuela, Marcelo Leonardo, *op.cit.* (66).

¹⁴ *Ibid.*

3. Pengiriman yang terlambat dari pihak pelaku usaha.

Pengiriman yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha tersebut dapat dikatakan salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan didalam melakukan transaksi melalui *marketplace* karena kepuasan bagi konsumen dimana ketika pengiriman barang miliknya dikirim dan tiba tepat pada waktunya. Hak konsumen menjamin ketepatan pengiriman adalah kesepakatan dari pihak konsumen dan pelaku usaha. Pelaku usaha disini harus menepati kesepakatan tersebut agar konsumen mendapatkan kenyamanan dalam bertransaksi dan hal itu merupakan suatu hak yang dimiliki ketika kita sebagai konsumen. Hal ini merupakan komitmen dari pelaku usaha ketika melakukan usahanya. Kewajiban yang harus dijalani sebagai pelaku usaha dan juga konsumen yaitu memenuhi garansi atau jaminan ataupun prestasi yang sudah disepakati oleh para pihak. Apabila ada pihak yang merasakan bahwa sudah dirugikan karena suatu prestasi tersebut tidak ditepati seperti yang ada dalam kesepakatan maka pihak yang sudah dirugikan tersebut dapat menuntut pihak yang sudah merugikan untuk mengembalikan haknya sesuai dengan kesepakatan yang sudah ditetapkan.

4. Kontrak Elektronik

kontrak elektronik dapat membantu didalam transaksi yang dilakukan konsumen didalam *marketplace* agar transaksi tersebut dapat terlaksana dengan baik. Transaksi yang dilakukan secara daring atau *online* diakui sebagai sistem transaksi yang dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan UU No 19 Tahun 2016 atau biasa disebut dengan UU ITE dan juga PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik¹⁵. Ketika konsumen melakukan pembelian barang secara *online* dan menerima sistem persetujuan atas transaksi yang dilakukan, hal tersebut merupakan bentuk penerimaan dari konsumen kepada kesepakatan yang ditawarkan ketika melakukan transaksi secara elektronik atau *online*. Sebelum konsumen menerima hal tersebut biasanya terdapat pernyataan persetujuan dari konsumen atas ketentuan dan syarat yang ditawarkan oleh transaksi *online* yang merupakan bagian dari bentuk kontrak elektronik yang terdapat dalam *marketplace* tersebut. Menurut pasal 47 ayat 2 dari PP No 82 tahun 2012 yaitu kontrak elektronik dapat dikatakan sah apabila memenuhi unsur berupa :

- 1) Adanya persetujuan dari kedua belah pihak yang sudah disetujui.
- 2) Persetujuan tersebut dilaksanakan oleh subjek hukum yang berhak untuk mewakili dan cakap menurut ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.
- 3) Terdapat hal-hal tertentu; dan
- 4) Objek yang digunakan dalam transaksi tersebut merupakan objek halal atau tidak bertentangan dengan ketentuan norma-norma dan peraturan yang ada¹⁶.

Didalam melakukan kontrak elektronik, ada hal-hal yang termuat didalam kontrak tersebut yang terdapat dalam pasal 47 ayat 3 dari PP No.71 Tahun 2019. Hal-hal tersebut sebagai berikut:

- 1) Data berupa identitas dari para pihak, baik dari konsumen maupun pelaku usaha;

¹⁵ Rodli, Ahmad. "Rekonstruksi Pengaturan Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia". *Jurnal Magister Hukum Universitas Islam Indonesia* 6, No.2 (2021): 287.

¹⁶ Asmara, Teguh Tresna Puja and Tri Handayani. "Ketidakpastian Hukum Penggunaan Kode Unik Dalam Sistem Pembayaran E-Commerce". *Jurnal Penelitian Hukum DE JURE Padjajaran* 19, No.4 (2019): 508.

- 2) Objek atau barang beserta spesifikasi dari objek tersebut.;
- 3) Persyaratan dari transaksi elektronik;
- 4) Terdapat harga dan biaya; dan
- 5) Terdapat prosedur ketika para pihak ingin membatalkan kontrak tersebut;
- 6) Terdapat ketentuan yang dimana pihak yang dirugikan ketika menerima barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan dan barang memiliki cacat yang tersembunyi dapat memiliki kesempatan untuk mengembalikan barang tersebut ataupun mendapatkan pengganti barang atau produk yang sesuai dengan yang diperjanjikan; dan
- 7) Terdapat pilihan hukum didalam penyelesaian transaksi online atau elektronik.

Dalam transaksi elektronik konsumen dan pelaku usaha merupakan subjek hukum karena ketika pihak konsumen membeli atau menggunakan barang dari pelaku usaha melalui teknologi atau internet atau juga dari *marketplace*, maka hal tersebut secara tidak langsung dapat melahirkan perjanjian dari kedua belah pihak¹⁷. Dokumen elektronik adalah alat bukti yang dapat digunakan ketika kita melakukan perjanjian tersebut, tujuannya yaitu untuk menghindari dari adanya penyalahgunaan yang dapat dikategorikan sebagai kejahatan didalam bertransaksi elektronik. Karena adanya orang yang menyalahgunakan itulah maka perlindungan hukum untuk subjek hukum sangat dibutuhkan didalam melakukan transaksi secara elektronik ini. Dalam *marketplace* tentunya ada aturan baku atau klausula baku terkait perjanjian yang dilakukan dalam *e-commerce*. Penerapan dari klausula baku tersebut membuat kedudukan dari pihak pembeli yang lebih lemah dibandingkan pihak pelaku usaha¹⁸. Pembeli dalam hal ini tidak leluasa saat melakukan penawaran pada barang yang ingin dibelinya, sehingga hal tersebut dapat dianggap sebagai penyalahgunaan keadaan di dalam transaksi *marketplace*. Disini peran dari tata hukum diharuskan untuk dapat meletakkan derajat dari kedua belah pihak diposisi yang setara agar dari pihak konsumen khususnya mendapatkan keadilan yang setara dengan pelaku usaha. Pihak konsumen disini harus dilindungi tentunya oleh hukum karena tujuan dan sifat dari hukum yaitu dapat memberikan pengayoman yang baik kepada masyarakat yang dapat diwujudkan dengan cara memberikan kepastian hukum yang konkrit kepada hak-hak dari konsumen.

Ketika konsumen melakukan transaksi melalui *marketplace* dan mendapatkan permasalahan seperti yang sudah dipaparkan diatas, konsumen dapat menggunakan UU ITE (UU No.19 Tahun 2016), PP No. 71 Tahun 2019 dan juga dan menggunakan UUPK (UU No.8 Tahun 1999) sebagai acuan untuk menyelesaikan permasalahan dalam melakukan transaksi melalui *marketplace*. Peraturan-peraturan tersebut merupakan dasar hukum yang dapat konsumen gunakan ketika haknya sebagai konsumen dilanggar oleh pelaku usaha ketika melakukan transaksi jual beli melalui *marketplace*.

3.2. Akibat Hukum Yang Diterima Pelaku Usaha Ketika Melanggar Hak-Hak Yang Dimiliki Konsumen Seperti Barang Tidak Sesuai Pesanan Saat Bertransaksi Di *Marketplace*.

Kerugian yang timbul akibat dari adanya suatu kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha *marketplace* tersebut bisa dikatakan sebagai wanprestasi yang terdapat dalam UUPK tepatnya pada pasal 19 yang menjelaskan tentang jika adanya

¹⁷ Santi, Ni Luh Diah Febriyani Teja. "Perlindungan Hukum Kepentingan Para Pihak dalam Transaksi Online". *Jurnal Hukum Kenotariatan Udayana* 4, No.3 (2019): 493.

¹⁸ Panjaitan, Hulman, *op.cit.* (4).

pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha jikalau diketahui adanya wanprestasi dalam kesepakatan tersebut¹⁹. Dapat dikatakan sebagai wanprestasi jika seandainya salah satu pihak tidak menunaikan kewajiban yang dimilikinya atau prestasi yang sudah ditentukan didalam perjanjian yang sudah dilakukan tersebut. Wanprestasi diatur dalam buku yang ke III yang terdapat didalam pasal 1234 sampai dengan 1252 KUHPerduta. Ganti rugi dalam wanprestasi merupakan semua ganti rugi dengan menitikberatkan kepada debitur yang tidak melakukan atau tidak memenuhi prestasi dari perjanjian yang sudah disepakati dan dibuat oleh kedua belah pihak yaitu debitur dan kreditur. Dalam pasal 1249 menentukan bagaimana cara membayar ganti rugi akibat dari wanprestasi yang dilakukan tersebut, dalam pasal ini juga dikatakan bahwasanya uang adalah bentuk yang dapat dipakai untuk membayar ganti rugi tersebut.

Dalam pasal 1365 KUHPerduta mengatur tentang pengaturan didalam penanganan pertanggungjawaban yang dilaksanakan oleh produsen atau pelaku usaha kepada konsumen marketplace yang tentunya menjelaskan setiap tindakan yang dilakukan yang menyebabkan kerugian kepada orang lain dan tindakan tersebut melanggar hukum maka tindakan tersebut dapat dituntut untuk bisa mengganti seluruh kerugian dari tindakan yang sudah diperbuatnya²⁰. Jika menggunakan acuan pada pasal 48 ayat 3 dalam PP No 71 Tahun 2019 maka disana dijelaskan bahwa pihak dari pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan konsumen batas waktu untuk mengembalikan barang yang sudah diterimanya apabila barang yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian yang dilaksanakan atau barang tersebut memiliki cacat yang tersembunyi. Apabila barang yang diterima oleh konsumen ternyata tidak sesuai dengan apa yang diiklankan baik dari segi foto atau deskripsi pada barang yang diperjualkan itu maka pihak pelaku usaha dapat digugat secara perdata karena adanya wanprestasi didalam transaksi yang sudah dilakukan tersebut.

Produk yang diperdagangkan atau dihasilkan dari setiap pelaku usaha harus dapat dipertanggung jawabkan. Tanggung jawab dari pihak pelaku usaha ini biasa disebut tanggung jawab gugat produk²¹. Hal tersebut ditimbulkan akibat dari konsumen yang mengalami kerugian karena produk dari pihak pelaku usaha yang cacat. Barang yang cacat dapat dikatakan karena kurang telitinya produsen dalam membuat produknya atau barang yang diperdagangkan tidak sama layaknya perjanjian yang dibuat dan atau karena kesalahan yang dibuat oleh pihak pelaku usaha itu sendiri²². Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa tanggung gugat produk dapat dikarenakan dari pihak pelaku usaha mengingkari janji atau prestasi yang tentunya hal tersebut merupakan perbuatan melawan hukum. Tanggung gugat produk adalah istilah yang diambil dari "*product liability*" yang intinya dalam konsepsi ini yaitu konsumen diberikan perlindungan dengan cara membuktikan bahwa kerugian dari konsumen diakibatkan dari adanya kesalahan didalam proses pembuatan dan juga ganti rugi²³. Konsep dari tanggung gugat produk tidak terlalu berbeda dengan konsep tanggung jawab yang ada dan diatur didalam pasal 1865 dan pasal 1365 KUHPerduta. Perbedaan dari keduanya yaitu tanggung jawab pihak produsen untuk memberi ganti rugi kepada pihak yang menderita akibat dari kerugian tersebut dapat menunjukkan atau membuktikan bahwa

¹⁹ *Ibid.* (207).

²⁰ *Ibid.* (86).

²¹ Tuela, Marcelo Leonardo, *op.cit.* (62).

²² Atsar, Abdul dan Rani Apriani, *op.cit.* (62-63).

²³ *Ibid.* (69).

kerugian yang terjadi karena adanya cacat pada produk yang diakibatkan oleh kesalahan dari pihak produsen²⁴.

Tanggung jawab dari pihak pelaku usaha ini sudah diatur didalam UUPK dari pasal 19 sampai pasal 28. UUPK tersebut menjelaskan bahwa importir juga termasuk yang bertanggung jawab didalam perdagangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menjual barang cacat tersebut. Yang bertanggung jawab menurut “*Direktive*” atas kerugian yang diakibatkan dari produk yang mengalami kecacatan yaitu :

1. Produsen dari produk akhir, termasuk orang yang menyediakan bahan dasar atau suku cadang yang digunakan dalam produk yang cacat tersebut;
2. Mereka yang mengaku menjadi produsen dari produk tersebut;
3. Jika produsen dari barang tersebut tidak diketahui identitasnya maka yang terkena dampaknya adalah *leveransir* dan *supplier* dari barang tersebut, kecuali mereka memberitahukan siapa atau identitas dari produsen atau identitas dari pihak yang menyerahkan produk tersebut kepadanya;
4. *Importer* yang bersangkutan dengan produk tersebut dan jika tidak menunjukkan informasi identitas dari *importer* maka masih ada nama produsen yang dapat dicantumkan²⁵.

Pada UUPK terdapat dalam pasal 28 yang menjelaskan tentang unsur-unsur dari kekeliruan yang diakibatkan oleh produsen atau pelaku usaha dan beban pembuktiannya serta pertanggungjawabannya. Beban pembuktian yang dimaksud disini adalah suatu hal yang penting untuk dapat atau tidak dikabulkan penuntutan dari perkara perdata. Dalam KUHPperdata pada pasal 1865 lebih dijelaskan bahwa apabila seseorang tersebut mempunyai hak untuk menerima dan hak untuk melawan hak dari orang lain untuk meyakinkan adanya peristiwa atau hak tersebut. Penyelesaian dari pertanggungjawaban dari kerugian yang dihasilkan oleh produsen atau pelaku usaha terhadap konsumen yang terjadi di *marketplace* dapat diselesaikan dengan cara kekeluargaan atau musyawarah, yaitu dengan cara memusyawarahkan antara kedua belah pihak, ketika melakukan musyawarah tersebut kedua belah pihak dapat melakukan negosiasi terkait ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen dan pertanggungjawaban itu bisa berupa uang maupun barang²⁶. Apabila dalam permusyawarahan tersebut tidak terjadi kesepakatan atau mufakat maka perkara tersebut dapat ditulis kedalam bentuk BPSK yang dilakukan selambat-lambatnya 21 hari kerja setelah permohonan tersebut diajukan ke sekretariat BPSK²⁷.

Ketika musyarah tersebut tidak terjadi mufakat maka kita dapat mengambil jalur hukum dengan berpedoman pada UUPK pada pasal 19 yang menjelaskan sebagai berikut :

- 1) Jika ada pencemaran, kerusakan dan juga kerugian disaat konsumen menggunakan produk ataupun barang yang diterima oleh konsumen maka pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan.

²⁴ Tuela, Marcelo Leonardo, *op.cit.* (63-64).

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Lestarini, Ni Made Dewi Intan, *op.cit.* (11).

²⁷ Kirana, Monika Sasmitha Sekar and Dona Budi Kharisma. “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*”. *Jurnal Demokrasi dan Ketahanan Nasional* 1, No 3 (2022): 420

- 2) Dalam pengertian ayat 1 dalam pasal 19 ganti rugi dapat berupa mengganti barang, produk atau jasa tersebut dengan yang senilai atau sejenis atau dapat juga berupa pengembalian dana yang tentunya juga sejalan dengan ketentuan dari peraturan yang berlaku.
- 3) Pemberian dari ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam masa waktu 7 hari sesudah tanggal transaksi tersebut dilakukan.
- 4) Pemberian dari ganti rugi yang dimaksud dalam ayat 1 dan 2 dalam pasal 19 tidak menghilangkan kemungkinan peluang untuk adanya tuntutan pidana yang dapat dilakukan berdasarkan pembuktian yang dilakukan lebih lanjut terkait adanya unsur dari kesalahan tersebut.
- 5) Pada ayat 1 dan 2 tidak dapat berlaku apabila dari pihak pelaku usaha dapat menunjukkan bahwasanya kesalahan itu adalah kesalahan dari pihak konsumen²⁸.

Berdasarkan pada UUPK pada pasal 20 yang tentunya menjadi pedoman untuk pelaku usaha atas perbuatan kecurangan yang dilakukan dengan mengiklankan barang tersebut secara *online*. Apabila pihak pelaku usaha tersebut terindikasi benar-benar merugikan pihak konsumen, maka pemerintah akan mengambil tindakan administratif dan menjadikan konsumen yang sudah dirugikan tersebut menjadi alat bukti dalam perkara ini. Berarti dalam hal ini konsumen dimudahkan dalam mengajukan gugatan karena alat bukti itu sendiri dapat berupa konsumen yang dirugikan. Ketika pelaku usaha terbukti melanggar pasal 19 ayat 2 dan 3 dalam UUPK maka pelaku usaha dapat menerima sanksi administratif dengan ganti kerugian maksimal Rp.200.000,²⁹.

Pasal 61 pada UUPK mengatur tentang adanya sanksi pidana dan penuntutan pidana terhadap pelaku usaha atau pengurusnya. Menurut isi dari pasal 62 UUPK tersebut menyatakan bahwa :

1. Pelaku usaha yang terbukti melanggar dari ketentuan yang sudah ada yang terdapat didalam UUPK pada pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat 2, pasal 15, pasal 17 ayat 1 dari huruf a sampai dengan e dan juga pasal 17 ayat 2 dan pasal 18. Ketika pelaku usaha melanggar pasal-pasal tersebut maka pelaku usaha dapat diberikan sanksi pidana penjara maksimal 5 tahun atau dapat pidana denda maksimal sebesar dua miliar rupiah;
2. Pelaku usaha yang terbukti melanggar dari ketentuan yang sudah ada yang terdapat didalam UUPK pada pasal 12, pasal 13 ayat 1, pasal 14, pasal 16 dan juga pasal 17 ayat 1 huruf d dan f. Ketika pelaku usaha melanggar pasal-pasal tersebut maka pelaku usaha dapat diberikan sanksi pidana penjara maksimal 2 tahun atau dapat pidana denda maksimal sebesar lima ratus juta rupiah;
3. Pelaku usaha yang melanggar dan mengakibatkan sakit berat, luka berat, cacat tetap atau bahkan dapat mengakibatkan kematian akan diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku³⁰.

4. Kesimpulan

²⁸ Atsar, Abdul dan Rani Apriani, *op.cit.* (129).

²⁹ Aji, Himawan Bayu. "Pengaturan Jual Beli Secara *Online* Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik". *Jurnal Hukum Progresif Diponogoro* 10, No. 1 (2022)

³⁰ Panjaitan, Hulman, *op.cit.* (132).

Berdasarkan uraian yang dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (UUPK) masih sering diabaikan oleh pelaku usaha, terutama dalam konteks transaksi online. Meskipun konsumen memiliki berbagai hak, seperti hak atas keamanan, informasi yang jelas, dan perlindungan hukum, banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak tersebut, sehingga posisi mereka sering kali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Pelanggaran hak konsumen dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti produk yang tidak sesuai, barang yang rusak, pengiriman yang terlambat, dan ketidakjelasan dalam kontrak elektronik. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang efektif dan kesadaran akan hak-hak konsumen sangat penting untuk memastikan keadilan dalam transaksi, terutama di era digital saat ini. Konsumen disarankan untuk memanfaatkan peraturan yang ada, seperti UU ITE dan PP No. 71 Tahun 2019, untuk melindungi hak-hak mereka dalam transaksi online.

pelaku usaha di marketplace memiliki tanggung jawab hukum yang signifikan terhadap konsumen, terutama dalam hal wanprestasi dan kerugian yang ditimbulkan akibat kecurangan. Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian, dan konsumen berhak mendapatkan ganti rugi sesuai dengan ketentuan dalam UUPK dan KUHPerdara. Pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban atas produk cacat, dan jika terjadi sengketa, penyelesaian dapat dilakukan melalui musyawarah atau jalur hukum. UUPK memberikan perlindungan kepada konsumen dengan menetapkan sanksi administratif dan pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka dan bagi pelaku usaha untuk mematuhi peraturan yang ada demi menciptakan transaksi yang adil dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana, 2016

JURNAL

- Aji, Himawan Bayu. "Pengaturan Jual Beli Secara *Online* Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik. *Jurnal Hukum Progresif Diponegoro* 10, No. 1 (2022): 12-24.
- Asmara, Teguh Tresna Puja and Tri Handayani. "Ketidakpastian Hukum Penggunaan Kode Unik Dalam Sistem Pembayaran *E-Commerce*". *Jurnal Magister Hukum Padjajaran* 19, No.4 (2019): 503-515.
- Eric and Wening Anggraita. "Perlindungan Hukum Atas Dikeluarkannya Peraturan Kebijakan (*Beleidsregel*). *Jurnal Komunikasi Hukum Undiksha* 7, No.1 (2021): 473.
- Lestarin, Ni Made Dewi Intan and Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko *Online* di Instagram". *Jurnal Kertha Semaya Udayana* 7, No 10 (2019): 1-14.
- Tuela, Marcelo Leonardo. "Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan". *Lex Privatum* 2, no. 3 (2014): 58-64
- Rodli, Ahmad. "Rekonstruksi Pengaturan Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia". *Jurnal Magister Hukum Universitas Islam Indonesia* 6, No.2 (2021): 280-297.
- Santi, Ni Luh Diah Febriyani Teja. "Perlindungan Hukum Kepentingan Para Pihak dalam Transaksi *Online*". *Jurnal Hukum Kenotariatan Udayana* 4, No.3 (2019): 485-497.
- Sonbai, Cornalia Hendro Korassa and Ida Bagus Erwin Ranawijaya. "Pengaturan Pemberian Garansi Oleh Pelaku Usaha Dalam Jual-Beli Handphone Bekas". *Jurnal Kertha Desa Udayana* 8, No. 12 (2021): 10-19.
- Pangestu, Risanda Lilho dan Tuhana. "Transaksi Jual Beli Melalui Instagram Ditinjau Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata". *Jurnal Privat Law* 7, No 2 (2019): 275-282.
- Afifah, Nurul and Nur Lailatul Musyafa'ah. "Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli *Online*". *Jurnal Hukum Bisnis Islam* 9, No 01 (2019): 118-137.
- Kamran, Muhammad and Maskun. "Penipuan Dalam Jual Beli *Online*: Perspektif Hukum Telematika". *Balobe Law Journal* 1, No 1 (2021): 41-56.
- Kirana, Monika Sasmitha Sekar and Dona Budi Kharisma. "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*". *Jurnal Demokrasi dan Ketahanan Nasional* 1, No 3 (2022): 410-424.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek voor Indonesie*).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 TAHUN 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

E-ISSN: Nomor 2303-0585

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.