

**BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
SELAKU *PLAYER GAME ONLINE* ATAS TERINSTALNYA
KEYLOGGER PADA KOMPUTER WARNET***

Oleh:

I Gusti Agung Krisna Ary Ananda**

I Made Sarjana***

Ida Bagus Putu Sutarna****

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum
Universitas Udayana

Abstrak

Perkembangan teknologi yang sangat pesat sangat membantu manusia dalam beraktifitas, berbasis internet membuat segala hal terasa mudah. *Keylogger* atau perekam ketikan hadir untuk memudahkan kegiatan manusia dalam menggunakan komputer, namun *keylogger* mulai disalahgunakan oleh pihak pengusaha warnet untuk melakukan hacking terhadap ID konsumen warnet *game online*. Penulisan menggunakan metode penelitian yuridis empiris yang dilakukan dengan cara meneliti peraturan Perundang-undangan yang kemudia dikaitkan dengan kenyataan di lapangan. Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pemakai komputer warnet yang terinstal *keylogger* adalah pertanggungjawaban pihak warnet dengan memberi kompensasi ganti kerugian sebesar kerugian yang telah dialami konsumen. Penyelesaian hukum yang ditempuh oleh konsumen warnet atas kerugian yang dialaminya melalui jalur non litigasi atau diluar pengadilan dengan alternative penyelesaian sengketa dengan cara negosiasi.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, *Keylogger*.

Abstract

The development of technology is very rapidly help people in the activity, based on the internet makes things easy. Keyloggers or typewriters are present to facilitate human activities in using computers, but keyloggers began to be misused by the cafe entrepreneurs to hack the consumer ID of online game cafe. The author uses the method of empirical juridical research conducted by examining the legislation which then associated with the reality in the field. The form of legal protection against consumers as the user of computer cafe installed keylogger is the accountability of the cafe by

compensating the compensation for losses that have been experienced by consumers. Legal settlement taken by consumers of internet cafes for their loss through non-litigation or out-of-court channels with alternative dispute resolution by negotiation.

Key Word : Legal Protection, Consumer, Keylogger.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pekembangan teknologi dewasa ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, banyak hal terjadi akibat perkembangan teknologi tersebut. Informasi secara cepat dapat diperoleh dengan adanya kemajuan teknologi, manusia sekarang dapat dengan mudah mengakses suatu informasi melalui layar monitor dan telepon genggam, berbasis internet membuat semua terasa mudah dan praktis.

Kemajuan teknologi dengan berbagai kemudahan yang diberikan disebut dengan “era globalisasi”. Berbagai kemudahan tersebut merupakan dampak positif dari era globalisasi, namun sebagaimana sebuah magnet yang memiliki kutub yang saling berlawanan baik positif maupun negatif, era globalisasi juga memiliki sisi negatifnya.

Kebebasan untuk mencari informasi kini mulai beralih fungsi, sebagai contoh adalah tersebarnya data, situs, foto, dan video – video yang termasuk dalam kategori dewasa, yang mana anak-anak juga merupakan salah satu penikmat layanan internet, dan tidak menutup kemungkinan bahwa mereka dapat dengan mudah mengakses situs dewasa tersebut.

Pengawasan orang tua sangat diperlukan, memandang dampak negatif dari internet tersebut dapat merusak pola pikir

anak. Namun, tidak semua orang tua dapat mengawasi anaknya sepanjang waktu dikarenakan kesibukan dan adanya urusan pekerjaan yang harus diselesaikan. Berkat dari era globalisasi yang dimana teknologinya sudah maju, aplikasi – aplikasi dan *Hardwere* berteknologi tinggi mulai bermunculan, salah satunya adalah *keylogger* atau bisa disebut sebagai perekam ketikan.

Keylogger merupakan aplikasi yang dapat merekam ketikan jari seseorang di komputer yang telah terinstal *keylogger* tersebut, beberapa *keylogger* juga dapat digunakan sebagai alat bantu pemantauan audio, yakni memonitor semua suara di ruangan komputer.¹ dengan fungsinya tersebut *keylogger* dapat membantu orang tua dalam mengawasi anak mereka dalam berinternet sambil tetap melakukan pekerjaan mereka.

Dewasa ini, *keylogger* mulai digunakan untuk media *hacking* karena fungsinya yang dapat merekam ketikan *keyboard*, *keylogger* diinstal pada komputer warnet *game online* dengan tujuan untuk memantau segala aktifitas konsumen warnet tersebut. Ini adalah hal yang sangat merugikan bagi konsumen warnet karena aktifitas *log in* menggunakan *Username* dan *password* yang seharusnya merupakan data sensitif dan bersifat pribadi akan diketahui oleh penginstal *keylogger* tersebut, dan senjata – senjata langka di dalam *game* yang didapatkan dengan susah payah dapat dijual tanpa seijin pemilik ID.

Dalam peristiwa pengambilan ID terhadap *player game online* selaku konsumen warnet masih terdengar tabu , masyarakat masih berfikir bahwa permainan *game online* itu hanya sebatas permainan dan tidak harus diributkan apabila mengalami kerugian. Padahal

¹ Dedik Kurniawan & Java Creativity, 2016, *Hacking Dengan Keylogger*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, h.6.

faktanya *player game online* juga merupakan konsumen sebagaimana tercantum dalam 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.² Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah yang mengatur, melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.³

Praktek – praktek curang yang sering dilakukan pelaku usaha menyebabkan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang – Undang Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha agar menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.⁴

Undang – Undang Perlindungan Konsumen ini juga bertujuan untuk memberi kepastian hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha, kepastian hukum yang dimaksud adalah kepastian hukum yang mengandung dua pengertian, yakni pertama adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kewenangan pemerintah karena adanya

² Shidarta, 2014, (*edisi revisi*) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, h.1.

³ Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Cet2*, Diadit Media, Jakarta. h. 23.

⁴ Erman Rajaguguk et. Al., 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju*, Bandung, h. 7.

aturan yang bersifat umum itu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.⁵

1.2. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pemakai komputer warnet yang terinstal *keylogger*.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen atas kerugian yang dialaminya.

II. ISI MAKALAH

2.1 METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti peraturan perundang – undangan dan teori – teori hukum yang kemudian dikaitkan dengan kenyataan yang ada di lapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau gejala sosial yang ada dalam masyarakat yaitu mencoba untuk menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha pemilik warnet *game online* dalam hal terjadi kerugian terhadap konsumen atau pelanggannya serta upaya penyelesaian yang dapat di tempuh konsumen atas kerugian yang dideritanya. Dalam penelitian ini ada 2 sumber data yang digunakan, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer berupa data yang diperoleh dari lapangan, dalam hal ini data primer diperoleh dari wawancara pihak – pihak terkait, sedangkan sumber data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari Kitab

⁵ I Made Udiana, 2015, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar, h. 119.

Undang – Undang Hukum Perdata, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hasil – hasil penelitian, artikel – artikel serta buku – buku literatur hukum yang berkaitan dengan masalah.

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Selaku Pemakai Komputer Warnet Yang Terinstal Keylogger.

Perbuatan membobol keamanan suatu sistem elektronik milik orang lain atau sering disebut dengan *hacking* sudah diatur di dalam Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, namun belum mengatur secara pasti media – media atau sarana untuk melakukan *hacking* tersebut. Pasal 30 ayat (1) dan (2) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengatur bahwa :

- (1). Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem elektronik milik orang lain dengan cara apapun.
- (2). Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum mengakses komputer dan/atau sistem elektronik dengan cara apapun dengan tujuan untuk memperoleh informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik .

Dari nilai yang tersirat didalam Pasal 30 ayat (1) dan (2) Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tersebut mengakses komputer atau sistem elektronik dan/atau dokumen elektronik milik orang lain tanpa seizin orang yang bersangkutan merupakan perbuatan yang dilarang oleh hukum. Sebagaimana dalam peristiwa penginstalan *keylogger* pada komputer warnet,

pemilik warnet menginstal *keylogger* di seluruh komputer warnet miliknya, ini mengakibatkan kerugian kepada konsumen yang mana sistem elektronik milik konsumen dalam hal ini *username* dan *password* dapat diketahui oleh pemilik warnet selaku penginstal *keylogger* tersebut.

Menurut penjelasan bapak Rizky selaku konsumen warnet yang dirugikan akibat terinstalnya *keylogger* pada komputer warnet yang digunakannya, disebutkan bahwa “ Setelah melakukan *log in* dan transaksi jual beli senjata *game* di moses net, item – item langka yang saya miliki menghilang. Untuk dapat mengetahui secara rinci dan meminta pemulihan ID karakter *game* yang saya miliki, saya melaporkan peristiwa tersebut ke pihak *Game Master* yang berwenang di dalam *game* tersebut. Pihak *Game Master* menyatakan bahwa karakter *game* saya melakukan transfer item kepada karakter lain, dan karakter tersebut merupakan karakter milik Dika selaku pemilik moses net. (wawancara pada tanggal 17 Juli 2017)

Menurut penjelasan bapak Dika selaku pengusaha warnet moses net yang menginstal *keylogger*, disebutkan bahwa penginstalan *keylogger* dilakukan pada semua komputer yang ada di moses net, tujuannya untuk memantau barang – barang atau item – item milik konsumen yang bermain di moses net, dan apabila harganya mahal akan dilakukan pengambilan untuk dijual kembali kepada orang lain. (wawancara tanggal 18 September 2017)

Pihak penginstal *keylogger* pada komputer warnet tersebut telah melakukan pelanggaran terhadap hak konsumennya sebagaimana dikatakan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 butir c yaitu : “ Hak atas informasi yang benar,

jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa “. ⁶ Pasal 26 ayat (1) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur : Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang – undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan.

Keylogger ini sendiri mengakibatkan kerugian yang cukup besar terhadap kepada konsumen, Kerugian yang terjadi akibat terinstallnya *keylogger* pada komputer warnet adalah kerugian materil yaitu kerugian yang nyata – nyata ada yang diderita konsumen, dan kerugian imateril yaitu kerugian atas manfaat yang kemungkinan akan diterima oleh pemohon dikemudian hari atau kerugian dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima oleh konsumen dikemudian hari.

Kerugian materiil dalam peristiwa ini adalah kerugian akibat hilangnya item – item atau senjata - senjata langka milik konsumen warnet yang telah di *transfer* ke ID milik pengusaha warnet *game online* untuk dijual kembali. Kerugian immateriil dalam peristiwa ini adalah kerugian dari kehilangan keuntungan yang mungkin diterima oleh konsumen dikemudian hari. Keuntungan yang mungkin akan diterima tersebut dapat dihasilkan dari barang milik konsumen yang hilang, dengan cara membantu pemain baru di dalam *game* dengan meminta imbalan.

Mahkamah Agung dalam putusan perkara peninjauan kembali No. 650/PK/Pdt/1994 menerbitkan pedoman yang isinya sebagai berikut : “Berdasarkan Pasal 1370, 1371, 1372

⁶ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.38.

KUHPerdata, ganti kerugian immaterial hanya dapat diberikan dalam hal – hal tertentu saja, seperti perkara kematian, luka berat, dan penghinaan”.

Dalam Peristiwa terinstalnya *keylogger* pada komputer warnet yang mengakibatkan kerugian pada konsumen, konsumen hanya dapat meminta ganti kerugian materil dari pihak pelaku usaha, karena sesuai dengan ketentuan di atas, kerugian immaterial hanya dapat diberikan dengan ketentuan pasal 1370, 1371, 1372 KUHPerdata.

Prinsip taanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan atas konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati – hatian dalam menganalisis siapa yang bertanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. ⁷ Berkaitan dengan peristiwa penginstalan *keylogger* pada komputer warnet, pihak pelaku usaha berkewajiban memberikan tanggung jawab berupa ganti kerugian kepada konsumennya, sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 huruf f Undang - Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “Pelaku Usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan , pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Pelaku usaha yang tidak memberi tanggapan dan menolak untuk memberi ganti kerugian atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui Badan Peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Menurut penjelasan bapak Rizky selaku konsumen warnet yang dirugikan, disebutkan bahwa “ Pihak warnet sangat menyesal dan meminta maaf atas peristiwa penginstalan *keylogger* tersebut,

⁷ Shidarta, 2000, *Perlindungan Konsumen*, Jakarta, h.59.

sebagai kompensasi ganti kerugian , pihak warnet memberikan 50 Jam biling atau waktu bermain gratis dan uang ganti kerugian sebesar Rp. 1.000.000 rupiah. Jumlah kompensasi yang diberikan berdasarkan harga pasar virtual dalam game pada saat itu. (wawancara tanggal 17 Juli 2017 pada pukul 20.00-20.30 wita di warnet Ratakanan Denpasar).

2.2.2. Penyelesaian Hukum Yang Ditempuh Konsumen Atas Kerugian Yang Dialaminya

Sengketa atau perselisihan dalam kegiatan bisnis adalah sesuatu yang tidak diharapkan, Namun demikian, sengketa kadang - kadang tidak dapat dihindari karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran peraturan perundang-undangan, ingkar janji, kepetingan yang berlawanan, atau kerugian pada salah satu pihak.⁸

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen juga harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumennya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan 2 macam ruang untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan (Litigasi) dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (Non Litigasi).

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (Litigasi)

Dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK mengatur : Setiap Konsumen yang diragukan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan

⁸ Sinusi Bintang, 2000, *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 113.

pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.

Adapun yang berhak melakukan gugatan adalah:

- a. Seorang konsumen yang telah dirugikan;
- b. Kelompok konsumen yang memiliki kepentingan yang sama;
- c. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang telah memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan;
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian materiil yang besar.

2. Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dinilai memiliki banyak kekurangan, selain biaya mahal, apabila pihak yang bersengketa membawa sengketanya ke pengadilan, akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak.⁹

Berdasarkan berbagai kekurangan dari penyelesaian litigasi, maka pihak yang bersengketa dapat memilih menyelesaikan sengketa yang dihadapi diluar pengadilan (Non Litigasi). Alternatif penyelesaian sengketa non litigasi dapat dilakukan dengan cara :

- a. Konsultasi : Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara satu pihak yang di sebut “klien” dengan pihak

⁹ Yahya Harapan, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, h.240.

lain yang disebut “konsultan” yang memberi pendapat kepada klien, pendapat tersebut tidak mengikat.¹⁰

- b. **Negosiasi** : Negosiasi merupakan komunikasi langsung yang didesain untuk mencapai kesepakatan kedua belah pihak. Komunikasi tersebut dibangun oleh para pihak tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai penengah.¹¹
- c. **Mediasi** : Cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- d. **Konsiliasi** : Proses dimana para pihak setuju untuk memanfaatkan jasa seorang konsiliator, yang kemudian bertemu dengan para pihak untuk menyelesaikan perbedaan mereka. Konsiliasi berbeda dengan mediasi, karena tujuan konsiliasi adalah untuk mendamaikan.
- e. **Penilaian Ahli** : Terhadap kasus – kasus yang rumit dan memerlukan tenaga ahli untuk menelaahnya, maka dapat saja para pihak menunjuk seorang atau lebih ahli yang ilmunya relevan dengan bidang yang dipersengketakan, dan kewenangan dari ahli tersebut hanya sampai batas memberikan pendapat saja.¹²

Dalam peristiwa pengistalan *keylogger* pada komputer warnet yang mengakibatkan kerugian pada konsumen, menurut penjelasan bapak Rizky selaku konsumen yang dirugikan, disebutkan bahwa “Dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristianti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 185.

¹¹ Gatot Soemartono, 2006, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h.123.

¹² I Made Udiana, 2011, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, Udayana University Press, Denpasar, h.18.

akibat penginstalan *keylogger*, saya selaku konsumen yang dirugikan tidak mengetahui kalau sengketa yang saya alami dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan, saya lebih memilih menyelesaikan dengan cara berdiskusi dan meminta pertanggungjawaban pengusaha warnet atas kerugian yang telah terjadi”. (Hasil wawancara pada tanggal 21 Juli 2017).

Dari hasil wawancara dengan bapak Rizky, penyelesaian yang ditempuh konsumen untuk menyelesaikan sengketanya adalah melalui jalur non litigasi dengan alternatif penyelesaian sengketa dengan cara negosiasi.

III. KESIMPULAN

3.1. Kesimpulan

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pemakai komputer warnet yang terinstal *keylogger* adalah pemberian ganti kerugian oleh pelaku usaha warnet moses net kepada konsumen yang mengalami kerugian, jika konsumen dapat membuktikan bahwa dirinya telah dirugikan, maka pihak pelaku usaha akan memberi ganti kerugian berupa 50 jam biling (waktu bermain) gratis dan uang ganti kerugian sebesar Rp. 1.000.000 rupiah.
2. Penyelesaian hukum yang ditempuh konsumen atas kerugian yang dialaminya adalah dengan jalur non litigasi (diluar pengadilan) dengan alternatif penyelesaian sengketa dengan cara negosiasi. Negosiasi merupakan komunikasi langsung antara kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai penengah.

3.2. Saran – saran

1. Diharapkan pelaku usaha lebih bersikap terbuka dalam memberikan informasi kepada konsumen, karena konsumen memiliki hak atas informasi yang benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa yang akan mereka konsumsi atau gunakan. Pelaku usaha juga disarankan agar benar-benar melaksanakan tanggungjawab terkait kerugian yang dialami konsumen.
2. Hendaknya penyelesaian hukum yang dipilih oleh pelaku usaha dan konsumen dapat menjamin terpenuhinya hak –hak kedua belah pihak yg bersengketa. Dalam memilih jalur penyelesaian sengketa, konsumen dan pelaku usaha disarankan untuk memilih menyelesaikan sengketa dengan jalur non litigasi atau diluar pengadilan karena lebih menghemat biaya dan waktu, apabila memang jalur non litigasi dinyatakan gagal oleh salah satu atau kedua belah pihak, dapat beralih menggunakan jalur litigasi.

DAFTAR BACAAN

BUKU-BUKU

Dedik Kurniawan & Java Creativity, 2016, *Hacking Dengan Keylogger*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Shidarta, 2014, (edisi revisi) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Suatu Pengantar, Cet2, Diadit Media, Jakarta.

Erman Rajaguguk et. Al., 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.

Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sinusi Bintang, 2000, *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Yahya Harapan, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.

Celina Tri Siwi Kristianti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Gatot Soemartono, 2006, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

I Made Udiana, 2011, *Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing*, Udayana University Press, Denpasar.

I Made Udiana, 2015, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar.

UNDANG-UNDANG

Kitab Undang – undang Hukum Perdata, *Burgelijk Wetboek*, 2008, diterjemahkan oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, Cet. 32. PT Pradnya Paramita, Jakarta.

Indonesia, Undang – Undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Indonesia, Undang – Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.

Indonesia, Undang – Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.