

# **PERLINDUNGAN HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BELANJA ONLINE DI LUAR PENGADILAN**

Oleh

Ni Komang Ayuk Tri Buti Apsari\*\*

Bagian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas  
Udayana

## **Abstrak**

Adanya suatu perdagangan baik itu barang maupun jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha yang sering kali menyebabkan konsumen dirugikan dalam hal berbelanja secara online yang berujung pada suatu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Dengan demikian adanya suatu perlindungan hukum terhadap konsumen belanja online serta suatu upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Perlindungan hukum bagi konsumen belanja online terdapat pada UU ITE yang melarang setiap orang untuk menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen apabila melanggar ketentuan tersebut akan dikenakan sanksi pidana dan sanksi berupa denda. Penyelesaian sengketa menurut UU ITE yaitu dengan mengajukan gugatan kepada pihak penyelenggara transaksi online. Adapun proses Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dilakukan diluar pengadilan terdapat 3 cara yaitu : Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase.

**Kata kunci :** perlindungan hukum, konsumen, penyelesaian sengketa

---

\* Penulisan ini berjudul Perlindungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online, yang bukan merupakan ringkasan skripsi.

\*\* Penulis pertama dalam penulisan ini ditulis oleh Ni Komang Ayuk Tri Buti Apsari selaku mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Udayana.  
email : butiayu22@gmail.com

## **Abstract**

*The existence of a trade that uses the internet either goods or services performed by business actors who often leads consumers harmed in terms of online shopping that led to a dispute between consumers with business actors. Thus the existence of a legal protection against consumer online shopping as well as an attempt to resolve the consumer dispute through the process of consumer dispute resolution outside the court. The type of research used in the writing of this journal is by using normative legal research methods. Legal protection for online shopping consumers is contained in the ITE Law which prohibits anyone from spreading false and misleading stories that result in harm to consumers in case of violation of these provisions will be subject to criminal sanctions and penalties in the form of fines. Dispute dispute under the ITE Act is by filing a lawsuit to the organizers of online transactions. The Consumer Dispute Settlement process conducted outside the court there are 3 ways: Conciliation, Mediation and Arbitration.*

**keyword** : *legal protection , consumer, dispute resolution*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menimbulkan adanya suatu gaya baru dalam sistem perdagangan. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet. Internet bukan lagi suatu hal yang baru dalam fase pertumbuhan dan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini telah membawa banyak perubahan bagi pola kehidupan sebagian masyarakat Indonesia.

Beberapa tahun terakhir perdagangan online semakin marak terjadi di Indonesia. Contohnya seperti bukalapak.com, bahkan bisnis online yang menggunakan facebook atau handphone sebagai alat

pemasarannya. Orang-orang berlomba untuk meraup keuntungan dan pendapatan yang lebih dengan memanfaatkan teknologi informasi ini. Tidak dapat dipungkiri lagi, bisnis online menjadi salah satu alternatif yang paling menarik bagi konsumen untuk berbelanja selain berbelanja secara fisik.

Bagi pelaku usaha, bisnis online dianggap menarik karena tidak memerlukan modal yang besar, pasar yang besar karena internet dapat diakses oleh para konsumen dari seluruh dunia, dan lainnya. Sedangkan bagi para konsumen, berbelanja di online dianggap lebih menarik karena harga yang ditawarkan biasanya lebih murah daripada berbelanja secara komersial. Namun dibalik semua kemudahan tersebut, bisnis online masih menyisakan beberapa persoalan terutama dalam perlindungan konsumen seperti permasalahan mengenai penipuan, atau barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan.

Dengan banyaknya barang atau jasa yang diperjual belikan secara online yang dilakukan oleh para oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga seringkali menyebabkan para konsumen mengalami kerugian dikarenakan menggunakan barang-barang yang dibeli secara online yang telah dipergunakan oleh konsumen. Banyak barang yang berkualitas rendah atau adanya cacat pada barang yang dipasarkan dan tidak sesuai dengan iklan yang mengakibatkan kerugian, sedangkan konsumen secara hukum dapat menuntut ganti rugi atas kerugian yang di alaminya. Seringnya kerugian menimpa konsumen dalam bertransaksi atau berbelanja secara online, maka diperlukan suatu perlindungan hukum terhadap konsumen, yang tujuannya untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan pemilik

bisnis online. Berkaitan dengan itu, maka perlunya perlindungan hukum bagi konsumen guna mencegah atau mengurangi permasalahan-permasalahan yang sering ditimbulkan oleh pemilik bisnis dengan mencurangi konsumennya.

Adapun yang menjadi permasalahan utama dalam perdagangan melalui bisnis secara online ini adalah baik pelaku usaha dan konsumen kekurangan informasi antara satu dengan lainnya. Informasi menjadi penting dalam sistem perdagangan melalui bisnis online ini dikarenakan pelaku usaha dan konsumen tidak bertemu secara langsung pada saat transaksi jual beli terjadi, karena yang menjadi dasar dari transaksi secara online ini yaitu adanya kepercayaan antara kedua belah pihak. Namun masing-masing pihak baik itu pelaku usaha maupun konsumen tetap merasa khawatir bahwa salah satu pihak tidak akan melaksanakan kewajibannya dan menyebabkan kerugian bagi pihak lainnya.

Dengan lahirnya Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan masyarakat Indonesia dapat memahami dan menyadari akan hak dan kewajibannya yang dimiliki oleh pelaku usaha agar dapat bertanggung jawab. Diperlukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak lain dikarenakan lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi pelaku usaha.

Salah satu contoh kasus yang sering terjadi pada sistem perdagangan online adalah bahwa penjual tidak mengirimkan barangnya meskipun pembayaran telah dilakukan atau barang yang dipesan oleh pembeli tidak sesuai yang dikarenakan gambar yang

diiklankan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan apa yang diterima oleh konsumen atau pembeli.

Dalam hal ini pemerintah sebagai lembaga Negara yang bertugas untuk tetap memberikan perlindungan melalui kepastian hukumnya, yang dengan adanya UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang melarang setiap orang ataupun pelaku usaha menyebarkan berita bohong yang menyesatkan dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen, dan konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pihak penyelenggara transaksi online apabila konsumen mengalami kerugian.

Seringnya pelaku usaha mengelak dan tidak mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen dengan alasan bahwa konsumen kurang teliti dalam memilih barang. Apabila pemilik bisnis online enggan mau bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi maka hal ini akan menyebabkan terjadinya suatu permasalahan antara pemilik bisnis dengan konsumen yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Jika timbul sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen maka diperlukan penyelesaian sengketa. Lahirnya Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai pelaksanaan reformasi hukum, yang telah dikembangkan alternatif untuk penyelesaian sengketa baik dengan menggunakan pengadilan maupun diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan Undang-Undang Perlindungan Konsumen memfasilitasi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan yaitu pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Yang memiliki tujuan

yang sama yaitu untuk menuntut adanya kewajiban dan hak baik oleh pelaku usaha atau konsumen.

## **1.2 PERMASALAHAN**

Dalam penulisan ini akan dibahas dua pokok permasalahan, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen belanja online dan penyelesaian sengketa konsumen melalui proses di luar pengadilan.

## **1.3 TUJUAN**

Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui dan memahami mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen belanja online dan penyelesaian sengketa konsumen melalui proses di luar pengadilan.

## **2. ISI MAKALAH**

### **2.1 METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah metode penelitian hukum normatif. Penelitian ini juga disebut sebagai penelitian hukum doktriner atau penelitian perpustakaan. Dinamakan sebagai penelitian hukum doktriner karena penelitian ini hanya ditujukan pada peraturan perundang-undangan tertulis sehingga penelitian ini sangat erat hubungannya pada perpustakaan karena akan membutuhkan data-data yang bersifat sekunder pada perpustakaan. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Aimiruddin dan H.Zaiinal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta. Hal.166

## **2.2 HASIL DAN ANALISIS**

### **2.2.1 PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BELANJA ONLINE**

Dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen, negara memiliki peran penting dalam menyadarkan konsumen akan hak dan kewajibannya. Serta sangat penting adanya pemberdayaan konsumen. Pemberdayaan konsumen itu merupakan suatu tujuan dalam meningkatkan kesadaran konsumen, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri sendiri sehingga mampu menghindari berbagai akses negatif penggunaan barang atau jasa yang dibutuhkan. Adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai salah satu dasar hukum dalam melakukan transaksi jual beli secara online. Dapat diketahui terlebih dahulu, ketentuan mengenai transaksi elektronik terdapat pada pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa: “ Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan atau media elektronik lainnya”. Dengan demikian berbisnis secara online dapat dikatakan sebagai transaksi elektronik karena dalam berbisnis secara online merupakan perbuatan hukum yang dilakukan atau menggunakan media elektronik.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, Hal.13.

Adapun kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang lengkap dan benar telah diatur pada UU ITE yang terdapat pada pasal 9 yang menyatakan bahwa: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Dalam artian harus memberikan informasi yang lengkap dan benar yaitu informasi yang diberikan harus memuat identitas serta subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara maupun perantara dan informasi yang diberikan harus menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sah nya perjanjian serta menjelaskan barang atau jasa yang ditawarkan seperti nama, alamat, dan deskripsi barang atau jasa. Saat ini banyak pelaku usaha di Indonesia yang tidak mengetahui mengenai kewajibannya sebagai pelaku usaha. Masih banyak pelaku usaha yang tidak mencantumkan alamatnya sebagai bentuk informasi yang disediakan, ataupun deskripsi mengenai barang/jasa yang ditawarkan tidak lengkap sehingga dapat merugikan konsumen.

Adanya suatu upaya perlindungan transaksi secara online yang terdapat pada pasal 28 ayat 1 UU ITE yang menyatakan bahwa: “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”. Dengan demikian setiap orang atau pelaku usaha dilarang dengan sengaja menyebarkan berita bohong dan menyesatkan konsumen dalam bertransaksi secara online dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Apabila pelaku usaha melanggar ketentuan yang terdapat pada pasal 28 ayat 1 UU ITE dan melakukan kegiatan yang merugikan konsumen maka pelaku usaha



dapat dikenakan sanksi pidana yang sesuai dengan ketentuan pasal 45 ayat 2 UU ITE yang menyatakan bahwa: “Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) atau ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”.<sup>3</sup> Dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat memberikan dua hal penting yaitu:

1. Pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin.
2. Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) sehingga akan ada sanksi yang tegas bagi siapapun yang melanggar UU ITE tersebut

Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan berbisnis secara online mempunyai basis legalnya dan dapat memberikan kepastian hukum serta perlindungan hukum terhadap konsumen dalam meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Dalam UU ITE transaksi jual beli atau berbelanja secara online tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Walaupun aturan mengenai

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto, 2012, Hukum Perlindungan Konsumen, UI-Press, Jakarta.  
Hal 15

bisnis atau belanja online tidak diatur secara khusus dalam suatu aturan undang-undang UU ITE ini sangat penting untuk memberikan suatu perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen dan pengguna bisnis online.<sup>4</sup>

### **2.2.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui proses penyelesaian di luar pengadilan**

Terkait dengan aspek hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara online terutama dalam upaya untuk melindungi konsumen, adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan ketentuan-ketentuan yang mengakomodasi tentang perdagangan elektronik yang merupakan salah satu ornament utama dalam bisnis. Transaksi jual beli secara online seperti layaknya suatu transaksi konvensional dimana menimbulkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di dalam pemenuhan hak dan kewajiban ini tidak selamanya mulus. Sehingga dimungkinkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>5</sup> Jika pelaku usaha dan konsumen sama-sama berada di wilayah negara Republik Indonesia maka penyelesaian sengketa dapat di lakukan menurut cara penyelesaian sengketa yang ada di UU ITE yang terdapat pada pasal 38 ayat 1 yang menyatakan bahwa: “Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.” Dengan demikian

---

<sup>4</sup> Suryodiningrat RM, Azas-Azas Hukum Perikatan, Tarsito, Bandung, 1982. Hal 10

<sup>5</sup> Yusuf Shofie, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003. Hal. 8

konsumen dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada pihak penyelenggara atau pelaku usaha bisnis secara online yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen.

Namun, pemerintah juga menyediakan suatu badan untuk membantu para konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha yang dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang sengketa konsumen. Namun yang pasti namanya sengketa bisa saja terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha. Suatu sengketa dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha. Dengan demikian suatu permasalahan atau sengketa yang menyangkut para pihak harus dapat diselesaikan. Suatu sengketa konsumen berdasarkan UUPK dapat diselesaikan dengan 2 cara yaitu: <sup>6</sup>

1. Pengadilan

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK

2. Diluar Pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

---

<sup>6</sup> Made Udiana, 2011, Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial, Udayana University Press, Denpasar.

Suatu sengketa konsumen disamping dapat diselesaikan melalui pengadilan, dapat pula diselesaikan di luar pengadilan melalui BPSK yang melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam hal ini peran BPSK dalam tugas dan penyelenggaraannya pada perlindungan bagi konsumen merupakan ujung tombak di lapangan untuk memberikan suatu perlindungan kepada konsumen yang telah dirugikan. Bagi konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Ketentuan yang mengenai tata cara permohonan penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam pasal 15 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen (PSK) antara lain :

1. Melalui konsiliasi

Ketentuan pada pasal 1 angka 9 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mendefinisikan mengenai konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Konsiliasi merupakan salah satu pilihan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang berada di luar pengadilan yang sebagai perantaranya adalah BPSK.

2. Mediasi

Berdasarkan pada ketentuan pasal 1 butir 10 SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 mendefinisikan mediasi

merupakan suatu proses penyelesaian sengketa konsumen yang berada diluar pengadilan dengan perantaranya BPSK yang dimana hanya sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa ini yang dimana inisiatifnya datang dari satu pihak atau para pihak dengan didampingi oleh majelis BPSK sebagai mediator atau perantara yang bersifat aktif. Bedanya dengan cara konsiliasi, yang dimana Majelis BPSK sebagai perantara bersifat pasif.

### 3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen dimana para pihak memberikan sepenuhnya kepada Majelis BPSK untuk memutuskan dan menyelesaikan sengketa yang terjadi.

Ketiga cara <sup>7</sup>penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana disebutkan diatas yang didasarkan oleh pilihan dan persetujuan para pihak yang bersengketa dan bukan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang. Jadi para pihak berhak memilih melalui proses bagaimana dalam menyelesaikan sengketa atau pemasalahannya. (Pasal 4 dan Pasal 2 SK Menperindag No. 350/MPP/Keo/12/2001).

Hasil dari musyawarah mengenai penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi maupun mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan diterima di sekretariat BPSK. Demikian pula dalam hal hasil penyelesaian sengketa

---

<sup>7</sup> Made Udiana, 2011, Rekonstruksi Pengaturan Penyelesaian Sengketa Penanaman Modal Asing, Udayana University Press, Denpasar.

konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang ditanda tangani Ketua dan Anggota Majelis BPSK, dimana didalamnya diperkenankan menjatuhkan sanksi administratif.

### **3. PENUTUP**

#### **3.1 KESIMPULAN**

Dalam UUPK telah diatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta larangan-larangan bagi pelaku usaha dan sekaligus tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Pada UU ITE juga terdapat ketentuan mengenai larangan bagi pelaku usaha agar tidak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen. Apabila pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut akan dikenakan sanksi pidana dan atau sanksi berupa denda.

Namun apabila adanya permasalahan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan menurut UU ITE yaitu dengan mengajukan gugatan kepada pihak yang menyelenggarakan transaksi elektronik dan atau berbisnis secara online yang menimbulkan kerugian pada konsumen. Sedangkan menurut UUPK tatacara penyelesaian sengketa konsumen (PSK) yang dapat dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen antara lain :

1. Konsiliasi
2. Mediasi
3. arbitrase

Hasil dari penyelesaian sengketa baik secara konsiliasi maupun mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam bentuk keputusan BPSK, selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan diterima di sekretariat BPSK. Demikian pula dalam hal hasil penyelesaiann sengeketa konsumen dicapai melalui arbitrase, maka hasilnya dituangkan dalam bentuk keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang ditanda tangani Ketua dan Anggota Majelis BPSK, dimana didalamnya diperkenankan menjatuhkan sanksi administratif.

### **3.2 SARAN**

1. Pemerintah perlu lebih aktif dalam melalukan pengawasan dan pembinaan agar lebih dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli secara online
2. Diharapkan pada konsumen tetap teliti dan berhati-hati dalam membeli dan mempergunakan suatu barang yang dibeli secara online agar tidak hanya menggantungkan tugas kepada pemerintah dalam hal memeriksa barang yang baik untuk dipergunakan atau tidak.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Aimiruddin dan H.Zaiinal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

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

Made Udiana, 2011, *Kedudukan dan Kewenangan Pengadilan Hubungan Industrial*, Udayana University Press, Denpasar.

Soerjono Soekanto, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UI-Press, Jakarta

Suryodiningrat RM, *Azas-Azas Hukum Perikatan*, Tarsito, Bandung, 1982

Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen, Menurut UUPK, Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

### Jurnal

Penyelesaian sengketaa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen sebagai upaya perlindungan terhadap konsumen.