

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM HAL TERJADINYA KERUGIAN*

Oleh

Desak Ayu Lila Astuti**

A.A. Ngurah Wirasila***

Bagian Hukum Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Penulisan ini dilatar belakangi oleh perkembangan hukum yang berhubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak terlepas dari perkembangan teknologi telekomunikasi dan informasi sebagai sarana untuk melakukan transaksi melalui internet (*e-commerce*). Transaksi melalui media elektronik dilakukan melalui penawaran dengan menggunakan media elektronik baik melalui website, e-mail, atau cara lainnya. Keadaan ini seringkali mengakibatkan timbulnya berbagai macam akibat hukum yang menimbulkan kerugian para pihak khususnya konsumen. Penulisan ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis normatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce* dalam hal terjadinya kerugian.

Hasil dari pada pembahasan ini menemukan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen pengguna transaksi *e-commerce* dalam hal terjadinya kerugian diatur dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008. Namun peraturan di Indonesia belum dapat secara khusus mengakomodir perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce*, sehingga diharapkan

*Penulisan yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Transaksi E-commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian*, yang bukan merupakan ringkasan skripsi

**Penulis pertama dalam penulisan ini ditulis oleh Desak Ayu Lila Astuti selaku mahasiswi Fakultas Hukum Universitas Udayana
email : desak.lila@yahoo.com

***Penulis kedua dalam penulisan ini ditulis oleh A.A. Ngurah Wirasila, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik penulis pertama di Fakultas Hukum Universitas Udayana
email : wirasila@gmail.com

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi Transaksi Elektronik lebih mengakomodir perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce*.

Kata kunci :Perlindungan Hukum, e-commerce, Konsumen, Kerugian

ABSTRACT

This writing is based on the development of related act between business actors and consumers that can not be separated from the development of telecommunications technology and information as a means to conduct transactions via the internet (e-commerce). Transactions through electronic media are conducted through an offer by using electronic media either through website, e-mail, or other means. So this situation often leads to the emergence of various kinds of legal consequences that allow the loss of the parties, especially consumers. This journal uses a type of legal juridical normative research that aims to find out how the dispute settlement that can be taken by consumer users of e-commerce transactions in the event of a loss.

The results of this discussion found that the legal protection for consumer users of e-commerce transactions in the event of loss is regulated in the provisions of the Civil Code, Law Number 8 of 1999, and Law Number 11 of 2008. However, regulations in Indonesia have not been specifically Accommodate the legal protection of consumer users of e-commerce transactions, so it is expected that the Law on Consumer Protection and the Law of the ITE more accommodate the legal protection of consumer users of e-commerce transactions.

Keywords: Legal Protection, e-commerce, Consumer, Losses

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan jual beli secara online merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan oleh masyarakat sebagai dampak dari perkembangan arus globalisasi.¹ Penggunaan media elektronik melalui internet sebagai jalur dari transaksi baru adalah jawaban

¹ Ni Kadek Ariati, I Wayan Suarbha, 2016, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online", Kertha Semaya, Vol. 04, NO. 02, Februari 2016, h.3, ojs.unud.ac.id, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/19113>, diakses tanggal 31 Agustus 2017, Pukul 10.19

atas majunya perdagangan baik nasional maupun internasional. Internet sangat berperan sebagai pelopor tumbuhnya transaksi perdagangan menggunakan sarana elektronik atau yang disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)*. *Electronic commerce transaction* adalah transaksi dagang antara penjual dan pembeli dalam rangka penyediaan barang atau jasa termasuk melelangkan barang atau jasa, dan atau mengalihkan hak dengan menggunakan media elektronik computer maupun internet. Dalam dunia perdagangan, internet banyak dimanfaatkan sebagai media komunikasi dalam kegiatan bisnis karena berkontribusi terhadap efisiensi. *E-commerce* terbagi atas dua segmen yaitu *business to business e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha) dan *business to consumer e-commerce* (perdagangan antar pelaku usaha dengan konsumen).²

Kehadiran *e-commerce* memberikan banyak manfaat solusi serta penolong yang luar biasa kepada konsumen, karena mereka tidak perlu mengeluarkan waktu yang banyak untuk bepergian untuk berberlanja yang disamping itu harga yang barang ditawarkan juga relative murah. Dewasa ini, transaksi *e-commerce* menjadi tantangan yang positif sekaligus menjadi tantangan yang negatif. Dapat dikatakan positif dikarenakan oleh keadaan itu dapat memberi manfaat dimana konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya. Namun dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah dari posisi pelaku usaha yang dapat

² Yahya Ahmad Zein, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisni e-commerce*, Mandar Maju, Bandung, h. 3

mengakibatkan kekecewaan dan kerugian.³ Pelaksanaan jual beli secara *online* pada kenyataannya kerap kali menimbulkan berbagai macam permasalahan. Misalnya seperti kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha terhadap konsumen diantaranya disebabkan karena kesengajaan, ketidak jujuran, bisnis yang tidak benar, kesalahan manusia, atau kesalahan yang disebabkan oleh sistem elektronik, sehingga banyak diantaranya mengalami kerugian yang menyebabkan para konsumen takut untuk berbelanja secara *online*.

Selain itu, permasalahan yang dapat terjadi pada transaksi *online* antara lain, yaitu bahwa kualitas barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha, waktu pengiriman tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati, dalam proses pengiriman barang juga rawan terjadi kerusakan. Permasalahan lain yang dapat terjadi yaitu barang yang telah dipesan dan dibayar oleh konsumen tidak dikirim oleh pelaku usaha. Seperti kasus yang dialami oleh penulis pada bulan Mei tahun 2016 lalu, peristiwa ini bermula saat penulis *browsing* di internet dan melihat iklan penjualan sepatu dengan merk *Nike* yang dipasang pelaku usaha di situs jual beli *online*. Saat dihubungi, pelaku usaha meminta penulis untuk mentransfer uang sebesar Rp 450.000. Pelaku usaha tersebut menjanjikan akan mengirim sepatu setelah uang ditransfer, setelah ditransfer sesuai dengan kesepakatan namun barang yang dijanjikan yaitu sepatu tidak dikirim oleh pelaku usaha dan pelaku usaha tersebut tidak bisa dihubungi kembali. Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi *online*

³Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Yogyakarta, hal. 3

tentu sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen.

Pentingnya permasalahan hukum di bidang *E-commerce* yaitu memberikan perlindungan terhadap konsumen yang bertransaksi melalui internet apabila menimbulkan kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha, dimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK. Di Indonesia transaksi jual beli *e-commerce* secara spesifik diatur didalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut UU ITE.

1.2. Tujuan Penulisan

Penulisan ini bertujuan untuk memecahkan suatu permasalahan hukum yang ditimbulkan dari transaksi *e-commerce*, yakni bagaimana perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce* dalam hal terjadinya kerugian.

II. ISI MAKALAH

2.1. Metode Penulisan

Jenis penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif atau yuridis normatif yang dimana penulisannya menggunakan pendekatan fakta dan pendekatan perundang-undangan. Dimana dalam membahas permasalahannya akan menggunakan aturan-aturan hukum positif serta bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber utama dalam penulisan ini. Sumber bahan hukum yang hendak diperoleh adalah melalui bahan hukum

sekunder yang telah diteliti dan dikumpulkan dan tentu saja berkaitan dengan permasalahan di dalam penulisan ini.⁴

2.2 Hasil Dan Pembahasan

Transaksi melalui internet memberikan kemudahan, kenyamanan dan kecepatan dalam setiap transaksi yang dilakukan, sehingga hal inilah yang mendorong pesatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia. Terlepas dari kebaikan *e-commerce* tidak menutup kemungkinan bahwa timbulnya kerugian terhadap pihak konsumen akan terjadi. Dalam hal ini, konsumen memiliki resiko yang lebih besar dibandingkan dengan pelaku usaha, yang berarti hak-hak dari konsumen dalam *e-commerce* lebih rentan untuk dilanggar. Melihat hal tersebut transaksi *e-commerce* tidak hanya memberikan dampak positif terhadap konsumen, namun juga memberikan dampak negatif terhadap konsumen yaitu kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha, sehingga dalam hal ini perlindungan hukum sangat dibutuhkan oleh konsumen pengguna transaksi *e-commerce*.

Perlindungan hukum merupakan perlindungan untuk kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum atau perlindungan hak pengguna transaksi *e-commerce*. Dalam hal ini, perlindungan hukum terhadap konsumen bisa diartikan sebagai perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna transaksi *e-commerce*. Timbulnya kerugian dari pihak konsumen dalam transaksi *e-commerce* tidak terlepas dari produsen yaitu pelaku usaha. Pelaku usaha dalam melakukan transaksi *e-commerce* mempunyai hak dan

⁴ Bambang Sunggono, 2010, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hal. 86.

kewajiban yang diatur UUPK dalam ketentuan yaitu Pasal 6 dan Pasal 7. Berdasarkan ketentuan tersebut, pelaku usaha tidak saja mempunyai hak dalam bertransaksi jual beli melalui internet atau transaksi *e-commerce*, namun pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab apabila sewaktu-waktu terjadi wanprestasi dengan konsumen, sehingga berkewajiban memberikan ganti rugi terhadap konsumen. Perubahan informasi yang diberikan untuk konsumen telah mengubah perilaku konsumen menjadi lebih kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilih. Pada dasarnya *e-commerce* merupakan model bisnis modern di dunia maya secara "*non-face*" yang berarti bahwa transaksi *e-commerce* tersebut tidak dihadiri oleh pelaku bisnis secara fisik atau tanpa tatap muka langsung, sehingga rentan terjadinya kecurangan dan kekeliruan yang tidak dapat dihindari dari konsumen.

Pedoman yang perlu diperhatikan dalam penerapan perlindungan konsumen transaksi *e-commerce* yaitu :

- a. dari sisi produk (barang dan jasa)
- b. dari sisi transaksi
- c. dari sisi kerugian

Adapun Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce* dalam hal terjadinya kerugian yang diatur dalam hukum positif Indonesia yakni Hukum Perdata Indonesia, UUPK, dan UU ITE.

A. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Perjanjian telah dapat dikatakan sah atau terlahir saat terjadinya kesepakatan atau terjadinya persetujuan antar kedua

belah pihak terhadap pokok yang menjadi perjanjian. Dalam transaksi *online* persetujuan ini terjadi apabila pihak yang satu telah menyetujui pernyataan dari pihak yang lain. Dalam hal ini merujuk pada isi Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUHPer. Pasal 1338 KUHPer tentang asas kebebasan berkontrak menjelaskan bahwa semua persetujuan yang dibuat sesuai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang, dan persetujuan juga harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Jual beli melalui internet *e-commerce* pada dasarnya memiliki kesamaan dengan jual beli pada umumnya. Dengan demikian berlaku ketentuan pasal 1457 KUHPer, bahwa yang dimaksud jual beli “suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”⁵ Menurut Pasal 1458 KUHPer yaitu “jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelah kedua belah pihak mencapai kesepakatan tentang kebendaan tersebut dan harganya, meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.” Dimana hal ini sesuai dengan asas konsensualisme dalam perjanjian. Pelaku usaha dapat digugat dengan dasar melanggar hak konsumen yang didasari bahwa pelaku usaha telah melakukan wanprestasi dengan dasar hukum Pasal 1243 KUHPer dimana timbul wanprestasi dari persetujuan (*agreement*) dan dengan diperkuat penjelasan oleh Pasal

⁵ P.N.H Simanjuntak, 2009, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Edisi Revisi, Djambatan, Jakarta, h.355.

1320, 1338, 1457, dan Pasal 1458 KUHPer yang telah dijelaskan diatas. Gugatan juga dapat disertai dengan dokumen elektronik yang sudah di print out sebagai barang bukti mengingat Pasal 1866 KUHPer yang menentukan bahwa alayt pembuktian meliputi bukti tertulis, bukti saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah.

Hukum Perdata Indonesia tidak mengatur tentang ketentuan perjanjian dengan metode transaksi *e-commerce* secara khusus, sehingga segala ketentuan yang ada masih mengikuti ketentuan yang berlaku secara umum yaitu berasal dari KUHPer.

B. UUPK

Undang-Undang ini bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen serta mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya sehingga memberikan kepastian hukum baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Hubungan hukum antara produsen penyedia barang dan atau jasa dengan konsumen melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terdapatnya suatu tanggung jawab. Pada prinsipnya, penjual wajib untuk bertanggung jawab atas segala pengiriman produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen.

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*The Right to Safety*)

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani terlebih terhadap

barang dan/ atau jasa yang dihasilkan dan dipasarkan oleh pelaku usaha yang berisiko sangat tinggi.

2) Hak untuk mendapatkan informasi (*The Right to be Informed*)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Hal ini bertujuan agar konsumen tidak mendapat pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

3) Hak untuk memilih (*The Right to Choose*)

Konsumen berhak untuk menentukan pilihannya dalam mengkonsumsi suatu produk. Ia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.

4) Hak untuk didengar (*The Right to be Heard*)

Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.⁶

Sebagai konsekuensi dari adanya hak konsumen, maka pelaku usaha dibebankan oleh kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jrlas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

⁶ Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta, hal. 19.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Member kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Member kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Member kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila pelaku usaha dalam hal ini menimbulkan kerugian terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce*, maka pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian tersebut sesuai dengan ketentuan pasal 19 UUPK yang menyebutkan bahwa :

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang menentukan :“pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

C. UU ITE

UU ITE juga menjadi landasan perdagangan elektronik di Indonesia, yaitu bagi sahnya perjanjian *e-commerce* selain KUHP dan UUPK. *E-commerce* merupakan suatu transaksi dalam perdagangan yang dilakukan antar penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan, atau peralihan hak.

Transaksi ini terdapat di dalam media elektronik (media digital) yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak yang bertransaksi dan keberadaan media ini di dalam jaringan public atau system yang berlawanan dengan *private network* (sistem tertutup).⁷

Pasal 3 UU ITE mengatur bahwa setiap pemanfaatan teknologi informasi harus didasarkan pada asas “kepastian hukum , manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan netral teknologi.” Lebih lanjut, mengenai pentingnya kepastian hukum ini tertuang dalam Pasal 4 UU ITE yang mengatur bahwa “transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan dan kepastian hukum” Hal ini menandakan bahwa pelaku usaha jual beli dalam *e-commerce* wajib patuh terhadap aturan hukum yang berlaku. UU ITE tidak mengatur mengenai kriteria barang yang boleh diperdagangkan dalam transaksi *e-commerce*, namun UU ITE mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan produk yang ditawarkan. Hal ini diatur dalam ketentuan Pasal 9 yang menyebutkan bahwa :”pelaku usaha menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

III. PENUTUP

Berdasarkan pada pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce* dalam hal terjadinya kerugian mutlak diperlukan.

⁷ Assafa Endhesaw, 2014, *Hukum E-commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*, Jakarta, hal.8.

Perlindungan tersebut telah diatur dalam ketentuan KUHPer, dimana pelaku usaha dapat digugat dengan dasar melanggar hak konsumen yang didasari bahwa pelaku usaha telah melakukan wanprestasi dengan dasar hukum Pasal 1243 KUHPer dimana timbul wanprestasi dari persetujuan (*agreement*) dan dengan diperkuat penjelasan oleh Pasal 1320, 1338, 1457, dan Pasal 1458 KUHPer.

Perlindungan terhadap konsumen dalam hal ini didasari pada apabila pelaku usaha dalam hal ini menimbulkan kerugian terhadap konsumen pengguna transaksi *e-commerce*, maka pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian tersebut sesuai dengan ketentuan pasal 19 UUPK.

UU ITE juga menjadi landasan perdagangan elektronik di Indonesia selain KUHPer dan UUPK. UU ITE mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan produk yang ditawarkan, dalam hal ini telah diatur dalam ketentuan Pasal 9.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad Zein, Yahya, 2009, *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisni e-commerce*, Mandar Maju, Bandung.

Happy, Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visi Media, Yogyakarta.

Bambang, Sunggono, 2010, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

P.N.H., Simanjuntak, 2009, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Edisi Revisi, Djambatan, Jakarta.

Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Assafa, Endhesaw, 2014, *Hukum E-commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*, Jakarta.

Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, 2014, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*, Jurnal Serambi Hukum.

Jurnal Ilmiah

Ni Kadek Ariati, I Wayan Suarbha, 2016, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online", Kertha Semaya, Vol. 04, NO. 02, Februari 2016, h.3, ojs.unud.ac.id, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/19113>, diakses tanggal 31 Agustus 2017, Pukul 10.19

Peraturan Perundang-Undangan

Burgelijk Wetboek yang diterjemahkan Bahasa Indonesia oleh R. Subekti dan R. Tjitrosudibio menjadi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. L.N. No. 42 tahun 1999.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang *Informasi Transaksi Elektronik*. L.N.Republik Indonesia No. 4843.