

# **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN TERKAIT CACAT TERSEMBUNYI PADA BARANG ELEKTRONIK DALAM TRANSAKSI *ONLINE*\***

Oleh:

Komang Bulan Tri Laksmi Devi\*\*

Ni Ketut Supasti Dharmawan\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Transaksi *online* merupakan suatu kegiatan jual beli barang antara konsumen dengan pelaku usaha secara tidak langsung melalui media internet. Dalam transaksi *online* khususnya pada barang elektronik, terkadang ada cacat tersembunyi pada objek barang elektronik. Cacat tersembunyi terjadi acapkali karena faktor kelalaian pelaku usaha memperdagangkan barangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, timbul permasalahan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha berkaitan dengan cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online*. Tujuan penulisan ini untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin mutu barang yang diproduksi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf d Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam hal pelaku usaha tidak memberikan informasi jelas dan jujur mengenai barang yang dijualnya berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK juncto pasal 12 ayat (3) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik diketahui bahwa pelaku usaha

---

\* Penulisan karya ilmiah yang berjudul *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Cacat Tersembunyi Pada Barang Elektronik Dalam Transaksi Online* ini bukan merupakan ringkasan skripsi (di luar skripsi).

\*\* Penulis pertama dalam penulisan karya ilmiah ini ditulis oleh Komang Bulan Tri Laksmi Devi, selaku mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana.

\*\*\* Penulis kedua dalam penulisan karya ilmiah ini ditulis oleh Dr. Ni Ketut Supasti Dharmawan, S.H.,M.Hum.,LLM selaku Pembimbing Akademik penulis pertama di Fakultas Hukum Universitas Udayana.

wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang terjadi dalam transaksi *online*.

**Kata Kunci: Transaksi Online; Konsumen; Cacat Tersembunyi.**

### **ABSTRACT**

*Online transactions are an activity of purchase goods between consumers and business actors that is carried out indirectly through internet media. In online transactions, especially in electronic goods, sometimes there are hidden defects in the object of electronic goods. Hidden defects occur often because of negligence by business actors trading their goods. In connection with this matter, there arises the problem of how is legal protection for consumers related to hidden defects in electronic goods and how the responsibilities of business actors are related to hidden defects in electronic goods in online transactions. The purpose of this writing is to find out the business actors responsibilities to consumers regarding hidden defects in electronic goods. This study uses normative legal research methods. The results of the study indicate that business actors have an obligation to guarantee the quality of goods produced as stipulated in Article 7 letter d of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). In the event that a business actor does not provide clear and honest information about the items it sells based on the provisions of Article 19 of the UUPK juncto Article 12 paragraph (3) Law Number 19 of 2016 Amendment to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions It is known that business actors must be responsible for providing damages for losses incurred in online transactions.*

**Keyword: Online transactions; Consumer; hidden defects.**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi internet hadir sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik yang dimanfaatkan oleh masyarakat di dalam memenuhi kehidupan sehari-harinya. Salah satunya, internet dipergunakan masyarakat sebagai sarana untuk kegiatan jual beli barang. Kegiatan dengan menggunakan transaksi *online* sebagai suatu akibat dari pesatnya perkembangan teknologi yang

banyak dipergunakan oleh masyarakat Indonesia maupun manca negara.<sup>1</sup>

Transaksi *online* merupakan suatu kegiatan jual beli barang antara konsumen dengan pelaku usaha secara tidak langsung melalui media internet. Dengan hadirnya transaksi *online*, memudahkan pelaku usaha memasarkan barangnya sehingga dapat menghemat biaya pemasarannya. Begitu juga konsumen mendapatkan kemudahan dengan memilih berbagai macam pilihan produk yang diinginkan secara *online* dan kemudahan pembayaran.

Dewasa ini, barang elektronik telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Akan tetapi, dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari-harinya, acapkali terdapat ketidaksetaraan antara konsumen dengan pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen memiliki posisi yang sangat lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.<sup>2</sup> Kondisi yang demikian dimanfaatkan pelaku usaha untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya dengan mengabaikan kewajibannya. Seperti halnya, dalam kegiatan jual beli pada transaksi *online* konsumen tidak dapat melihat secara langsung kondisi atau fisik suatu barang yang dibelinya serta tidak dapat mencoba barang tersebut secara langsung.

Dalam transaksi *online* konsumen tentu menginginkan barang yang berkualitas dan bermutu sesuai dengan yang diperjanjikan pelaku usaha. Akan tetapi, terkadang konsumen mengeluh mendapatkan barang yang dibeli ternyata mengandung cacat

---

<sup>1</sup> Dharmawan, N. K. S, 2015, Keberadaan Pemegang Saham dalam Rups dengan Sistem Teleconference Terkait Jaringan Bermasalah dalam Perspektif Cyber Law, *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 4(1), h.191, URL: <https://doi.org/10.24843/JMHU.2015.v04.i01.p15>, diakses tanggal 13 Agustus 2018, pukul 13.10.

<sup>2</sup> Abdul R. Saliman, 2014, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, h.190.

tersembunyi khususnya pada barang elektronik. Barang tersebut cacat atau rusak yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya bahkan pemakaiannya hanya digunakan dalam waktu yang singkat dari masa pembelian. Menurut Subekti, cacat tersembunyi adalah cacat yang membuat barang tersebut tidak dapat dipakai untuk keperluan yang dimaksud dan cacat tersebut tidak diketahui oleh pembeli secara normal atau wajar pada saat ditutupnya perjanjian.<sup>3</sup>

Melihat permasalahan yang timbul terkait cacat tersembunyi di dalam pembelian barang elektronik secara *online*, dapat diketahui permasalahan dalam penulisan jurnal ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online* dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online*.

## **1.2 Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan jurnal ini adalah untuk mengetahui mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online* serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online*.

## **II ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian dengan cara studi

---

<sup>3</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk wetboek) Dengan Tambahan Undang-Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Perkawinan*, Cet. XXXIV, Pradnya Paramita, Jakarta, h.374.

kepuustakaan dan mengkaji peraturan perundang-undangan.<sup>4</sup> Penulisan jurnal ini menggunakan pendekatan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

## **2.2 Hasil dan Analisis**

### **2.2.1 Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online***

Hadirnya transaksi *online* memberikan manfaat bagi Pelaku usaha dan Konsumen di dalam kegiatan jual beli barang. Konsumen dapat dengan mudah membeli barang elektronik yang diinginkannya. Sedangkan pelaku usaha dengan mudah memasarkan produknya. Kejujuran informasi pelaku usaha sangat diperlukan konsumen dalam pembelian barang yang dijualnya karena transaksi *online* tidak melalui tatap muka secara langsung. Akan tetapi dalam menjalankan bisnisnya, kadangkala pelaku usaha memanfaatkan konsumen untuk mencari laba yang sebesar-besarnya dengan tidak beritikad baik dalam memasarkan barangnya. Di sini, Konsumen memiliki kondisi yang sangat lemah dibandingkan pelaku usaha dikarenakan konsumen sedikit mengetahui hak-haknya.<sup>5</sup>

Secara garis besar, dapat ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan hak konsumen dalam transaksi *online* yaitu: (1) konsumen tidak dapat melihat barang yang dipesan secara langsung, (2) ketidakjelasan informasi tentang produk yang

---

<sup>4</sup> Zainuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, cet. VIII, Sinar Grafika, Jakarta, h. 24.

<sup>5</sup> Rianti, 2017, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya *Shortweighting* Ditinjau Dari Undang-Undang Ri No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 6(4), h.3, URL: <https://doi.org/10.24843/JMHU.2017.v06.i04.p10>, diakses tanggal 1 Agustus 2018, pukul 16.50.

ditawarkan. (3) tidak adanya jaminan keamanan transaksi.<sup>6</sup> Salah satunya adalah ditemukan permasalahan pelaku usaha menjual barang elektronik yang memiliki cacat tersembunyi dimana barang tersebut rusak atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Dalam kegiatan jual beli penjual memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang dan menanggung barang. Kewajiban penjual menanggung barang harus menjamin 2 (dua) hal yaitu penguasaan barang yang dijual secara aman dan tenteram, dan tidak ada cacat tersembunyi pada barang tersebut sebagaimana diatur dalam pasal 1474 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Barang yang dapat dikatakan cacat apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: pertama, cacat produk merupakan cacat yang tidak sesuai dengan harapan konsumen dalam pembelian barang. Kedua, cacat peringatan adalah cacat yang ditemukan pada suatu barang yang tidak dilengkapi dengan peringatan untuk penggunaan tertentu yang dapat membahayakan konsumennya. Ketiga, cacat desain adalah cacat yang terjadi pada saat suatu barang dalam proses persiapan seperti pada saat mendesain dan mengkontruksi.<sup>7</sup> Cacat tersembunyi pada barang elektronik termasuk cacat produk karena ketidaksesuaian produk dengan apa yang diharapkan konsumen.

Maka perlindungan hukum terhadap konsumen sangat dibutuhkan masyarakat guna untuk untuk menjamin kepastian hukum. Mengacu pada ketentuan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diketahui hak-hak konsumen yaitu: (a) konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang; (b) hak

---

<sup>6</sup> Rudyanti Dorotea Tobing, 2015, *Hukum, konsumen, dan masyarakat sebuah bunga rampai*, cet.II, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, h.11.

<sup>7</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. III, Sinar Grafika, Jakarta, h.103.

untuk memilih barang sesuai dengan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; (c) hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur; (d) hak untuk didengar keluhannya; (e) hak untuk mendapatkan perlindungan; (f) hak untuk mendapatkan pembinaan; (g) hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur; (h) hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban Pelaku usaha diatur dalam pasal 7 UUPK yakni: (a) beritikad baik dalam menjalankan usahanya; (b) memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi barang; (c) memperlakukan konsumen secara benar dan jujur; (d) menjamin mutu barang yang diproduksi berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku; (e) memberi kesempatan konsumen untuk mencoba barang yang diperdagangkan; (f) memberi kompensasi, ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan barang yang diperdagangkan; (g) memberikan kompensasi, ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Disini itikad baik dari pelaku usaha lebih ditekankan lagi dalam UUPK, karena itikad baik dimulai pada saat barang diproduksi sampai dengan penjualan.<sup>8</sup>

Selain itu, Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat digunakan sebagai landasan hukum di dalam menyelesaikan permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha dalam transaksi *online*. Berdasarkan ketentuan pasal 9 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) diketahui bahwa pelaku usaha yang

---

<sup>8</sup> Setia Putra, 2015, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli Melalui E-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), h.7, URL: <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JIH/article/viewFile/2794/2727>, diakses tanggal 2 Agustus 2018, pukul 11.00.

menjual produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi secara lengkap dan benar.

Apabila terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dikirim atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pelaku usaha wajib memberikan batas waktu terhadap konsumen untuk mengembalikan barang tersebut sebagaimana dilandasi dalam ketentuan pasal 49 Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 8 sampai dengan pasal 11 UUPK. Pelaku usaha di dalam memasarkan barangnya dilarang memproduksi suatu barang seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi yang sebagaimana diatur dalam pasal 9 huruf f UUPK. Apabila pelaku usaha melanggar larangan-larangan tersebut, maka pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita konsumen.

Dengan mencermati ketentuan pasal-pasal tersebut, Mengacu pada ketentuan Pasal 4 huruf c diketahui bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur. Selanjutnya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin mutu barang yang diperdagangkannya berdasarkan ketentuan standar mutu barang sebagaimana diatur dalam pasal 7 huruf d. Maka perbuatan pelaku usaha yang menjual barang cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online* bertentangan dengan kewajibannya karena pelaku usaha tidak menjamin mutu terhadap barang yang dijualnya yang mengakibatkan ketidaksesuaian barang yang diharapkan konsumen. Dengan adanya produk yang bermutu dapat memenuhi harapan pembeli.



Selain itu pelaku usaha dilarang memasarkan suatu barang yang seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi. Apabila konsumen merasa dirugikan, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak karena adanya penggunaan barang yang tidak memenuhi harapan konsumen akibat kelalaian yang disebabkan oleh pelaku usaha.<sup>9</sup> Dengan adanya peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, konsumen dapat mempunyai sarana untuk melindungi haknya sendiri.

### **2.2.2 Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik**

Secara umum, prinsip-prinsip pertanggungjawaban dalam hukum dapat dibedakan menjadi 5 prinsip yakni prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*); prinsip tanggung jawab praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*); prinsip tanggung jawab praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*); prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).<sup>10</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online* termasuk prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau dikenal dengan *Product Liability*. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen digunakan untuk menjerat pelaku usaha yang merugikan konsumen dalam memasarkan produknya.<sup>11</sup> Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) merupakan tanggung jawab pelaku usaha wajib untuk memberikan ganti rugi

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, Hukum Perlindungan Konsumen, cet.IX, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.44.

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, h.100.

<sup>11</sup> *Ibid*, h.97.

atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang yang dijualnya.

Mengacu pada ketentuan Pasal 1504 jo. Pasal 1506 KUHPer penjual harus menanggung barang cacat tersembunyi baik mengetahui atau tidak mengetahui cacat tersembunyi itu. Akan tetapi berdasarkan ketentuan pasal 1505 KUHPer bahwa apabila cacat tersembunyi tersebut dapat dilihat dari luar pembeli atau dapat diketahui oleh pembeli maka penjual tidak berkewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi. Dalam hal penjual mengetahui cacat tersembunyi tersebut, maka penjual harus mengembalikan uang harga pembelian serta mengganti segala biaya, kerugian dan bunga kepada pembeli sebagaimana diatur Pasal 1508 KUHPer. Akan tetapi, jika penjual tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi itu, maka penjual hanya berkewajiban untuk mengembalikan harga pembelian dan mengganti biaya penyelenggaraan dan penyerahan barang tersebut yang sebagaimana diatur dalam Pasal 1509 KUHPer.

Dalam hal pelaku usaha lalai dan ingkar terhadap konsumen memberikan konsekuensi kepada pelaku usaha untuk bertanggungjawab mengganti kerugian serta memikul segala resiko akibat kelalaiannya.<sup>12</sup> Berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang yang diperdagangkannya. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya. Dalam pelaksanaan ganti rugi barang pelaku usaha diberikan tenggang waktu selama 7 hari setelah transaksi. Selanjutnya, berdasarkan ketentuan pasal 12 ayat (3) UUTE

---

<sup>12</sup> Rosa Agustina, Hans Nieuwenhuis, et.al, 2012, *Hukum Perikatan (Law of Obligation)*, Pustaka Larasan, Jakarta, h.5.

diketahui bahwa transaksi secara *online* dapat dipertanggungjawabkan apabila pelaku usaha melanggar ketentuan tentang kewajiban dalam transaksi elektronik.

Terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik memberikan konsekuensi terhadap pelaku usaha untuk bertanggungjawab membayar ganti rugi karena telah mengakibatkan kerugian kepada konsumen terhadap objek barang yang diperdagangkannya. Namun, pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawabnya apabila barang tersebut telah terbukti adanya cacat yang timbul pada kemudian hari serta lewat jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online* telah diatur dalam UUPK berupa perlindungan terhadap hak konsumen yaitu hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur. Pelaku usaha dalam memasarkan barangnya wajib menjamin mutu barang yang diproduksi berdasarkan ketentuan standar mutu barang yang berlaku. Selain itu pelaku usaha di dalam memasarkan barangnya dilarang memproduksi suatu barang yang seolah-olah barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi. Dalam hal pelaku usaha tidak memberikan informasi jelas, benar dan jujur terhadap barang elektronik yang mengandung cacat tersembunyi dalam transaksi *online* maka konsumen berhak mendapatkan ganti rugi karena pelaku usaha melanggar kewajibannya. Dengan adanya peraturan yang mengatur

mengenai perlindungan konsumen, konsumen dapat mempunyai sarana untuk melindungi haknya sendiri.

2. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen terkait cacat tersembunyi pada barang elektronik dalam transaksi *online* dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya. Akan tetapi, pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian konsumen apabila barang tersebut telah terbukti adanya cacat yang timbul pada kemudian hari serta lewat jangka waktu yang telah diperjanjikan.

### **3.2 Saran**

Diharapkan akademisi dan pemerintahan secara berkesinambungan memberikan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai UUPK dan UUIITE agar konsumen dapat mengetahui hak-haknya di dalam melakukan transaksi *online* dan agar pelaku usaha tidak melanggar kewajibannya di dalam melakukan kegiatan transaksi *online*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Abdul R. Saliman, 2014, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta.

Agustina, Rosa, Hans Nieuwenhuis, et.al, 2012, *Hukum Perikatan (Law of Obligation)*, Pustaka Larasan, Jakarta.

Dorotea Tobing, Rudyanti, 2015, *Hukum, Konsumen, Dan Masyarakat Sebuah Bunga Rampai*, cet.II, Laksbang Mediatama, Yogyakarta.

Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet.IX, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Subekti R. dan R. Tjitrosudibio, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk wetboek) Dengan Tambahan Undang-*

*Undang Pokok Agraria dan Undang-Undang Perkawinan*, Cet. XXXIV, Pradnya Paramita, Jakarta.

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

Zainuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, cet. VIII, Sinar Grafika, Jakarta.

### **Jurnal Ilmiah**

Dharmawan, N. K. S, 2015, Keberadaan Pemegang Saham dalam Rups dengan Sistem Teleconference Terkait Jaringan Bermasalah dalam Perspektif Cyber Law, *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 4(1), URL: <https://doi.org/10.24843/JMHU.2015.v04.i01.p15>, diakses tanggal 13 Agustus 2018, pukul 13.10.

Rianti, 2017, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya *Shortweighting* Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, 6(4), 521-537, URL: <https://doi.org/10.24843/JMHU.2017.v06.i04.p10>, diakses tanggal 1 Agustus 2018, pukul 16.50.

Putra Setia, 2015, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli Melalui E-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2), URL: <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JIH/article/viewFile/2794/2727>, diakses tanggal 2 Agustus 2018, pukul 11.00.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

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