

UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MENGUNAKAN JASA E-COMMERCE

Ida Ayu Eka Pradnyaswari, email: dayuekap05@gmail.com, Fakultas Hukum
Universitas Udayana.

I Ketut Westra, email: ketutwestrafh@gmail.com, Fakultas Hukum
Universitas Udayana.

ABSTRAK

Semakin maraknya praktek transaksi perdagangan online (E-commerce) di Indonesia membuat masyarakat yang ingin berbelanja barang dan jasa yang dibutuhkan lebih mudah, namun banyak terdapat pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sehingga membuka kesempatan adanya kecurangan dari pelaku usaha ataupun pihak ketiga terkait keamanan data pribadi yang dijamin oleh pemilik toko online sehingga berimplikasi pada perlindungan konsumen Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perlindungan terhadap pengguna jasa jual-beli online (E-commerce) terkait kerahasiaan data pribadi dan bagaimana cara Pemilik toko menyelesaikan sengketa terkait kerugian konsumen. Metode penelitian hukum normatif digunakan sebagai metode penulisan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan dan bahan kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan perlindungan konsumen dalam jual dan beli online menggunakan e-commerce tidak jelas karena perlindungan bagi konsumen atas kerugian yang diterima akibat tidak bertanggungjawabnya para pelaku usaha E-Commerce dalam pelunasan transaksi belum diatur secara jelas dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Namun pelaku usaha yang dapat dihubungi maka dapat dimintai pertanggung jawaban ganti rugi. Di Indonesia terdapat dua upaya hukum yang konsumen dapat tempuh jika mendapat kerugian dalam transaksi perdagangan online yaitu dengan jalur pengadilan atau luar pengadilan (konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli) sesuai kesepakatan masing-masing pihak.

Kata Kunci : *Perlindungan Hukum, Konsumen, E-Commerce*

ABSTRACT

The increasingly widespread practice of online trade transactions (E-commerce) in Indonesia makes people who want to buy goods and services needed easier, but more about violations of consumer rights thereby increasing opportunities for fraud from online buying companies (E-commerce) that relating to the confidentiality of personal data and the way the store owner gets consumer support. The normative legal research method is used as a return method sourced from laws and regulations and library materials. The results of this study indicate that consumer protection in online purchases and purchases using E-commerce is unclear regarding the protection of consumers for those who are not responsible for E-Commerce business actors in paying off transactions not yet clearly regulated in the Act of Indonesian Consumer Protection. However, if it can be contacted, business coverage can be done. In Indonesia, there are two questions about the law that can be used by customers related to online trade transactions, namely through the court or outside court (deliberation) according to the agreement of each party.

Keywords: *Legal Protection, Consumer, E-commerce.*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perekonomian global di masa sekarang sangat dipengaruhi kemajuan teknologi. Pola kehidupan masyarakat Indonesia secara umum telah berubah akibat perkembangan teknologi. Hampir segala bidang kehidupan terpengaruh oleh kemajuan teknologi, mulai dari budaya, sosial, dan ekonomi. Dalam bidang ekonomi dan perdagangan, penggunaan jejaring internet mulai dipakai sebagai sarana dalam berbisnis karena kontribusinya sangat efisien. *Information Technology (IT)* telah menciptakan peluang-peluang jenis karier baru dalam pekerjaan manusia. Dalam bidang teknologi informasi internet adalah satu diantara bagian yang paling berkembang pesat. *E-commerce* ini merupakan satu diantara kegiatan perdagangan yang mencakup ruang informasi dan komunikasi dalam internet yang paling berkembang pada saat ini.

E-commerce memiliki karakternya tersendiri dalam dunia perdagangan. hal tersebut seperti luasnya jarak yang tidak mengharuskan pihak yang terlibat bertemu secara langsung dan pihak yang terlibat tidak diharuskan untuk melakukan transaksi secara langsung.¹ *E-commerce* mempunyai dua bagian yaitu terdiri dari antar pelaku usaha dan perdagangan antar pelaku usaha dengan pembeli atau konsumen.² Kegiatan transaksi jual dan beli semakin dituntut untuk terkoneksi dengan media internet. Seperti halnya, semakin banyaknya usaha dagang yang mengandalkan internet sebagai media transaksi. Tidak heran banyak masyarakat yang mengandalkan sistem online sebagai media pembayaran, karena masyarakat bisa lebih leluasa untuk memilih produk seperti barang atau bisa juga jasa, serta untuk memilih produk dengan kuantitas serta kualitas yang bagus melalui internet.

Adanya *E-commerce* ini dapat memberikan kemudahan kepada konsumennya, sebab dengan adanya *E-commerce* konsumen tidak perlu lagi berbelanja keluar rumah dan jenis barang/jasanya juga berbagai macam dan tentunya harganya relative lebih murah. Namun hal tersebut memiliki sisi baik dan sekaligus sisi buruk. Dikatakan baik karena bermanfaat bagi pembeli untuk bebas memilih produk yang diinginkan pembeli. Pembeli pun dapat memilih kualitas maupun jenis produk dengan keinginan dan kebutuhannya. Dan dikatakan negatif karena dalam posisi tersebut menjadikan posisi pembeli berada dibawah tangan dari posisi penjual yang membuat adanya kerugian dan kekecewaan terhadap konsumen.

Penyebab faktor berkembangnya transaksi elektronik di Indonesia adalah pertumbuhan internet yang semakin maju. Sebagai konsumen kita seharusnya lebih teliti di dalam membeli suatu produk. Terdapat suatu perjanjian antara pihak yang terlibat dalam pelaksanaan transaksi perdagangan online. Perjanjian telah diatur di dalam KUHPerdara, sedangkan *E-commerce* adalah media transaksi online terbaru

¹ Bama Anandika Berata, Bagus Made. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol, 4, No. 3 (2016).

² Rieyke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, (Yogyakarta: ANDI, 2001), 11.

dengan media transaksi pembayarannya menggunakan teknologi internet.³ Pelaksanaan transaksi tersebut seharusnya mempunyai basis legalnya sebab terhadap suatu transaksi dan dokumen elektronik sudah ada pengakuan.

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 bias diartikan sebagai perlindungan terhadap hak-hak konsumen pengguna transaksi *E-commerce*.⁴ Saat ini *E-commerce* banyak bermunculan dan sudah dapat dilakukan transaksi jual-beli melalui jejaring sosial (*social network*), yang menyebabkan hal tersebut banyak dimanfaatkan untuk melakukan penipuan demi keuntungan pribadi. Maka dengan adanya perlindungan hukum tersebut dimaksudkan sebagai upaya untuk menjamin kepastian hukum dan dapat melindungi konsumen. Berbagai hal negatif akibat konsumsi produk baik barang maupun jasa harus disingkirkan dari perdagangan sebab itulah tujuan dari perlindungan konsumen.⁵ Biasanya dalam praktek-terdapat permasalahan misalnya penjual meminta kepada pembeli untuk mentransfer setengah pembayaran diawal dan barang dijanjikan akan dikirim lebih awal, akan tetapi dihari berikutnya dengan alasan masalah administrasi mereka meminta pelunasan pada pembeli. Setelah pembeli melakukan pelunasan, pihak penjual menghilang dan langsung tidak mengaktifkan nomor telepon yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pembeli.⁶ Permasalahan lain yang sering dijumpai yaitu seringkali kualitas barang yang dipesan tidak sama dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha diawal,waktu pengiriman barang juga kerap tidak sesuai dengan waktu yang disepakati.⁷ Sehingga penulis akan membahas mengenai perlindungan konsumen akibat menghilangnya pelaku usaha dari tanggung jawabnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Pokok yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan atas kerugian yang diderita oleh konsumen karena pelaku usaha *E-Commerce* melepas tanggung jawab secara sepihak?

³ Firman Tumantara, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, (Malang: Setara Press,2016), 4

⁴ Astuti, Desa Ayu Lila. " Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 1 (2013).

⁵ Wedari, Sayu Surya Ayu. "Perlindungan Konsumen Terhadap Penyalahgunaan Obat Dekstrometorfan Di Indonesia", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5, No. 1 (2018).

⁶ Triyono Setyo, "Perkembangan e-commerce di Indonesia", *Universitas Pasundan*, diakses pada tanggal 21 Januari 2020, <http://www.unpas.ac.id/perkembangan-e-commerce-di-indonesia/>

⁷ Anggreni, Ida Ayu Made Aristya. "Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Commerce) Di Instagram", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 6, No. 4 (2018).

2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh oleh yang menderita kerugian akibat pelaku usaha *E-Commerce* melepas tanggung jawab secara sepihak?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan karya ilmiah ini yaitu untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa transaksi online jika terjadi pelanggaran yang atas hilangnya tanggung jawab setelah pembeli melakukan transfer setengah dari biaya transaksi yang dilakukan oleh *online shop*, serta untuk mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen yang menderita kerugian akibat pelaku *E-commerce* melepas tanggung jawab secara sepihak.

2. Metode Penelitian

Penulisan karya ilmiah ini menggunakan metode penelitian normative digunakan oleh penulis penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana. Penelitian jenis normatif ini menggunakan analisis kualitatif yakni dengan menjelaskan data-data yang ada dengan kata-kata atau pernyataan bukan dengan angka-angka.

III. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Tanggung Jawab Dari Pihak Yang Terlibat Dalam Transaksi Ecommerce

Pasal 1 angka (1), UU no.8 Tahun 1999 yang berisi tentang Perlindungan terhadap Konsumen (UUPK), "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Dalam pelaksanaan transaksi elektronik terdapat dua belah pihak yang akan saling berhubungan, yaitu pihak penjual jasa atau barang serta pihak konsumen jasa atau barang tersebut.⁸ Dimana seharusnya terdapat efek saling mendapatkan keuntungan dalam terjadinya proses transaksi online, tetapi akibat ketidaktahuan terkait apa yang seharusnya menjadi hak atau kewajiban dari semua pihak yang terlibat, kemudian menjadi faktor pendorong terjadinya kerugian tersebut. Semua pihak dalam transaksi elektronik pada dasarnya mempunyai tanggung jawab masing-masing.⁹ Pelaku usaha dalam hal ini berhak mendapatkan bayaran atas barang maupun jasa yang dijualnya, serta pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan dari tindakan atau perbuatan konsumen yang berniat jahat saat melakukan transaksi jual-beli secara online.

Bank berperan sebagai pihak yang menjadi perantara dalam pembayaran transaksi online. Konsumen membayar produk yang dibeli kepada si penjual produk. Konsumen/pembeli berkeinginan membeli produk tersebut secara online

⁸Firman Tumantara. *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, (Malang: Setara Press,2016), 4.

⁹ Indah Puspita, Made, "Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Online", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 3 (2014).

karena pembeli/konsumen berada jauh dari lokasi penjual produk dan penjual mewajibkan bank sebagai fasilitas untuk media transaksi pembayaran atas produk-produk yang konsumen beli.

Transaksi pembayaran antara konsumen dan pihak pedagang disalurkan melalui bank sebagai lembaga keuangan. Biasanya *credit card* digunakan dalam transaksi perdagangan online, karena hampir semua teknologi internet yang ada pembayarannya menggunakan kartu kredit sebagai media transaksi. Jika konsumen menggunakan *credit card* untuk berbelanja misal ke www.shopee.com maka bank yang akan mengurus segala urusan transaksi pembayaran kepada pihak *merchant* untuk menyalurkan dana tersebut. Dalam menyelenggarakan *E-commerce*, penyelenggara agen elektronik harus memperhatikan: prinsip kehati-hatian, teknologi informasi yang terintegrasi dan aman, efektivitas dan efisiensi biaya, pengendalian keamanan atas aktivitas transaksi online, dan perlindungan konsumen sesuai peraturan perundang-undangan.¹⁰

Prinsip-prinsip di atas tersebut harus dijalankan dengan benar dan baik oleh para pihak dalam pelaksanaan transaksi *E-commerce*. Didalam transaksi online ini aspek kepercayaan masih lebih dikedepakan di Indonesia sebagai prinsip utama dalam transaksi secara online. Penjual maupun pembeli belum memerhatikan prinsip keamanan transaksi secara online seperti, jaminan terhadap keamanan serta kebenaran *web site electronic commerce*, jaminan keamanan untuk jalur pembayaran, dan jaminan atas kebenaran identitas dari penjual ataupun pembeli. Ketidaksesuaian barang yang didapat oleh konsumen dengan apa yang diperjanjikan, terjadi akibat ketidaksesuaian informasi produk yang tertera di *online shop* dengan barang yang diterima, hal tersebut merupakan suatu bentuk pelanggaran dalam pemasaran barang oleh pelaku usaha.¹¹ Model transaksi secara online ini menghubungkan pihak penjual dan konsumen secara online dan tidak bertatap muka jadi konsumen tidak dapat melihat barang yang diinginkannya secara detail, hal tersebut bisa menimbulkan permasalahan yang merugikan para pihak khususnya konsumen.¹²

Didalam perjanjian jual dan beli online asas itikad baik sangatlah penting, karena pada dasarnya sebuah data yang sangat akurat dan detail terkait dengan produk jasa/barang ditawarkan oleh pihak online shop wajib didapatkan oleh pihak konsumen.¹³ Jika prinsip diatas dilanggar, maka pihak yang dirugikan bisa meminta pertanggung jawaban pihak yang telah melanggar prinsip-prinsip tersebut. Sebaiknya konsumen harus jeli, teliti serta waspada jika ingin melakukan transaksi jual-beli melalui internet terhadap tawaran yang diberikan oleh penjual.

¹⁰ <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Inovasi-Keuangan-Digital-di-Sektor-Jasa-Keuangan/pojk%2013-2018.pdf>

¹¹Dewi, Rai Agustina, "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4. No. 2 (2018).

¹²Putra, I Made Dwija Di, "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 10 (2018).

¹³Krisna Wahyu Wijaya I Gede, "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 6, No.8 (2018).

Tidak jarang pelaku usaha menarik konsumennya dengan cara menjual suatu produk dengan harga murah. Sebelum memesan barang konsumen harus memastikan dulu kebenaran terhadap pihak merchant dengan cara pastikan pihak penjual memberikan nomor telepon yang valid dan alamatnya dengan lengkap. Mengenai perlindungan yang diberikan pelaku usaha *E-commerce* bahwa di dalam pasal 16 huruf a UUPK menyatakan “bahwa pelaku usaha dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan”. Berdasarkan pasal 4 angka 8 UUPK yang berisi, “bahwa salah satu hak konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Dari kasus yang dialami dalam penelitian yang dilakukan ini, aturan mengenai perlindungan atas kerugian yang ditanggung konsumen atau pembeli karena tidak bertanggungjawabnya penyelesaian transaksi oleh pelaku dari usaha *E-commerce* sudah jelas diatur dalam Pasal 19 UUPK.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 menyatakan “Penyelenggara agen elektronik harus bertanggung jawab atas semua akibat hukum yang terjadi karena kegagalan system operasi elektronik dikarenakan tindakan yang berakibat langsung terhadap sistem elektronik. Dan sebaliknya jika pengguna jasa layanan lalai dalam menggunakan agen elektronik dan mengakibatkan gagal beroprasinya layanan yang mengakibatkan kerugian maka segala akibat hukum yang terjadi menjadi tanggung jawab dari pengguna jasa layanan”.

3.2 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Dalam Transaksi E-Commerce

Upaya hukum juga dapat dilakukan dalam transaksi *E-commerce* untuk dapat memberi perlindungan bagi pembeli atau konsumen. Apabila suatu ketika terjadi sengketa antara penjual dan konsumen maka para pihak dapat menggunakan upaya hukum. Dalam UUPK Pasal 45 ayat (2) menyatakan “bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Dalam UUPK pasal 4 salah satu hak dari konsumen ialah “mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/ataupenggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.

UUPK menyebutkan dalam Pasal 23 “bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengancara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut”.

Para pihak dalam menyelesaikan sengketa gugatan perdata dalam transaksi elektronik bisa menggunakan jalur arbitrase, atau lembaga lainnya seperti mediasi, konsiliasi, dan negosiasi. Keamanan merupakan sebuah kepentingan didalam melaksanakan transaksi berbasis elektronik. Ada 3 pendekatan dalam menjaga keamanan *cyberspace*, yang pertama yaitu pendekatan teknologi, pendekatan sosial budaya-etika, serta yang ketiga pendekatan hukum. Pendekatan teknologi memang

mutlak dilakukan untuk mengatasi gangguan keamanan, sebab jaringan akan lebih mudah diakses dengan cara ilegal. Agar pelaku usaha memiliki kesadaran untuk tidak melakukan penipuan terhadap konsumen, maka kepastian hukum memang perlu adanya bagi para konsumen yang akan melakukan transaksi online tersebut.¹⁴ Pendekatan hukum serta sosial budaya-etika menjadi sangat penting sebagai pendekatan selanjutnya, karena hak-hak konsumen yang sangat penting.¹⁵ Jika terjadinya pelanggaran maka pendekatan hukum sebagai bentuk tersedianya hukum positif yang dapat memberikan jaminan serta menjadi landasan dalam penegakan hukum (*law enforcement*).

Penyelesaian sengketa ada dua yaitu jalur litigasi (pengadilan) dan jalur nonlitigasi (tidak melalui pengadilan) penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilaksanakan dengan cara mediasi, konsolidasi atau arbitrase. Penyelesaian sengketa secara non litigasi yang lebih menguntungkan adalah dengan cara mediasi, dimana mediator membantu para pihak untuk berkompromi untuk mencari jalan keluar dari sengketa sesuai kesepakatan para pihak sehingga para pihak bisa menerima dengan baik. Namun, cara ini memiliki kekurangan yaitu hasil kesepakatan tidak mengikat dan bersifat final karena hanya berbentuk kesepakatan para pihak, lewat dua jalur tersebut, konsumen dan juga pelaku usaha bisa menyelesaikan sengketanya.¹⁶ Pasal 45 A ayat (1) UU Nomor 19 Tahun 2016 menyebutkan dimana para pelaku bisnis yang melanggar peraturan perundang-undangan dalam bisnis *E-commerce* akan dikenakan sanksi pidana, administrasi, dan ganti rugi sehingga diharapkan akan mengurangi dan mencegah kasus penipuan seperti ini terjadi lagi.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan bagi konsumen atas kerugian yang diterima akibat tidak bertanggungjawabnya para pelaku usaha *E-commerce* dalam pelunasan transaksi sudah diatur secara jelas dalam pasal 19 UUPK. Namun bila nomor pelaku usaha dapat dihubungi maka pelaku dapat dimintai pertanggung jawaban ganti rugi. Di Indonesia terdapat dua upaya hukum yang konsumen dapat tempuh jika mendapat kerugian dalam transaksi perdagangan online yaitu dengan jalur pengadilan atau luar pengadilan (konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli) sesuai kesepakatan masing-masing pihak.

Pelaku usaha sebaiknya memenuhi tanggung jawabnya untuk memberikan informasi secara jelas terhadap konsumen bagaimana transaksi tersebut diselesaikan dan pelaku usaha seharusnya tidak lari dari tanggung jawab mengenai transaksi konsumen yang telah dibayarkan 50%. Dengan adanya pendaftaran atas usaha-usaha elektronik, pemerintah dapat mengawasi lebih ketat pihak yang ingin

¹⁴ *Ibid.*,

¹⁵Riawan, Belly, "Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online Di Indonesi'", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3. No. 1 (2015).

¹⁶Mahardika, Putu Surya, "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (*E-Commerce*) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 5 (2015).

terlibat dan melakukan kegiatan menyangkut kepentingan bersama pada saat transaksi perdagangan elektronik tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Firman, Tumantara, *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)* (Malang: Setara Press, 2016).
- Mukti, Fajar dan Yulianto, Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).
- Riyeke Ustadiyanto. *Framework E-Commmerce*. Yogyakarta: ANDI, 2001

Jurnal Ilmiah

- Anggreni, Ida Ayu Made Aristya, & Laksana, I Gusti Ngurah Dharma "Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Commerce) Di Instagram." *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 6, No. 4 (2018).
- Astuti, Desa Ayu Lila, & Wirasila, A.A. Ngurah. " Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi E-Commerce Dalam Hal Terjadinya Kerugian", *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 1 (2013).
- Bama Anandika Berata, Bagus Made, & Widiatedja, I. G. N. Parikesit. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run." *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 4, no. 3 (2016).
- Dewi, Rai Agustina, & Suyatna, I Nyoman. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online." *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 4, No. 2 (2018).
- Indah Puspita, Made & Adiwati. "Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Online". *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 3 (2014).
- Krisna Wahyu Wijaya, I Gede & Dananjaya, Nyoman Satyayudha. "Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online." *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 6, No.8 (2018).
- Mahardika, Putu Surya, & Rudy, Dewa Gde. "Tanggung Jawab Pemilik Toko Online Dalam Jual-Beli Online (E-Commerce) Ditinjau Berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen". *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 2, No. 5 (2015).
- Putra, I Made Dwija Di, & Sukihana, Ida Ayu. "Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 1, No. 10 (2018).

Riawan, Belly, & Mahartayasa, I Made. "Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia". *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 3, No. 1 (2015).

Wedari, Sayu Surya Ayu, & Westra, I Ketut. "Perlindungan Konsumen Terhadap Penyalahgunaan Obat Dekstrometorfan Di Indonesia." *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum* 5, No. 1 (2018).

Internet

Triyono Setyo. Perkembangan *E-Commerce* di Indonesia. *Universitas Pasundan*. diakses pada tanggal 21 Januari 2020.

<http://www.unpas.ac.id/perkembangan-e-commerce-di-indonesia/>

<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Inovasi-Keuangan-Digital-di-Sektor-Jasa-Keuangan/pojk%2013-2018.pdf>

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58)

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348)