

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA TERHADAP PEMALSUAN PEMBAYARAN OLEH KONSUMEN

Kadek Krisna Dewi, Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail:
krisnnadewi30@gmail.com

Dewa Ayu Dian Sawitri, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: dewaayudiansawitri@unud.ac.id

DOI: KW.2024.v14.i01.p4

ABSTRAK

Penulisan studi ini bertujuan untuk mengetahui formulasi perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap pemalsuan pembayaran oleh konsumen. Studi ini dilakukan dengan penelitian normatif dengan memakai beberapa pendekatan yakni pendekatan peraturan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Pembahasan studi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha terdapat 2 (dua) jenis yakni terdapat berbagai bentuk pemalsuan pembayaran baik dengan metode tunai maupun non-tunai. Selain itu, terdapat perlindungan preventif dengan adanya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Burgerlijk Wetboek dan perlindungan represif yang berupa penyelesaian sengketa di luar ranah pengadilan dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan dapat melalui ranah perdata maupun ranah pidana.

Kata Kunci : *Pelaku usaha, pemalsuan pembayaran, konsumen, perlindungan hukum*

ABSTRACT

The writing of this study aims to determine the formulation of legal protection for business actors against falsification of payments by consumers. This study is a normative research using legislative approach and conceptual approach. The discussion of this study shows that there are different methods of cash and non-cash payment counterfeiting. Besides that, 2 (two) types of legal protection for business actors, namely preventive protection with the existence of Consumer Protection Act Number 8 of 1999 and the Burgerlijk Wetboek and repressive protection in the form of out-of-court dispute resolution and through the courts. Dispute resolution through the court can be done through the civil or criminal realm.

Keywords : *Business actors, payment fraud, consumer, legal protection*

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Kegiatan usaha nasional sudah memasuki tahap industri 5.0 di mana teknologi berperan sebagai modal utama dalam pengembangan kegiatan usaha di Indonesia. Teknologi sudah memasuki berbagai sektor seperti sektor ekonomi, sektor kebudayaan, dan sektor pendidikan. Kemajuan teknologi tersebut mendorong adanya efisiensi dan efektivitas berbagai kegiatan manusia sehingga dapat memperoleh manfaat maksimal.

Untuk dapat disebut sebagai perjanjian maka terdapat beberapa unsur yang harus dipenuhi kegiatan jual beli sebagai dalam *Burgerlijk Wetboek* yaitu perjanjian.

Berdasarkan pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* terdapat 4 (empat) syarat suatu perikatan disebut sebagai perjanjian yakni sebagai berikut:

- a. Kesepakatan antara para pihak
Syarat ini dapat berupa persetujuan verbal maupun non-verbal. Contoh dari pernyataan persetujuan dapat berupa pengucapan kata “iya”, dan pembubuhan tanda tangan pada suatu dokumen
- b. Para pihak cakap berbuat hukum
Kedua belah pihak harus sudah cukup umur dan tidak dalam pengampuan ketika melaksanakan kesepakatan.
- c. Suatu objek tertentu
Suatu perjanjian harus memiliki hal tertentu yang dijadikan objek dalam kesepakatan misalnya jual beli dengan objek rumah.
- d. Kausa yang halal
Suatu perjanjian harus dilakukan dengan tidak bertabrakan dengan norma dan ketertiban publik.

Keseluruhan syarat tersebut harus dipenuhi dalam setiap perjanjian, adapun dalam syarat-syarat tersebut melekat pula beberapa asas dalam perjanjian yakni asas konsensualisme (Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek*), asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 *Burgerlijk Wetboek*), *pacta sunt servanda* (Pasal 1338 *Burgerlijk Wetboek*), asas iktikad baik (Pasal 1338 *Burgerlijk Wetboek*), dan asas kepribadian (Pasal 1340 *Burgerlijk Wetboek*).¹ Kelima asas tersebut akan mendorong tujuan perjanjian yang akan dilakukan oleh para pihak sehingga sangat penting untuk dipahami oleh setiap orang.

Salah satu kegiatan sehari-hari yang sangat erat dengan perjanjian adalah kegiatan jual beli. Jual beli merupakan jenis perikatan yang didasarkan dari kesepakatan atau perjanjian. Pada kegiatan jual beli terjadi perikatan di mana antara penjual yang akan menyerahkan suatu barang/jasa dan pembeli yang akan menerima kewajiban untuk membayar harga tertentu atas barang/jasa tersebut.² Pengaturan kegiatan jual beli secara detail terdapat dalam pasal 1477 sampai dengan pasal 1600 *Burgerlijk Wetboek*. Kegiatan jual beli yang terjadi di masyarakat sering kali terjadi sengketa diakibatkan adanya itikad buruk baik dari pihak yang menjual maupun pihak yang membeli apabila dengan perkembangan zaman yang sedemikian rupa. Pada masa kini, media penjualan *e-commerce* seperti *marketplace*, *sosial media*, dan berbagai media lain yang tidak mengharuskan adanya pertemuan secara langsung sehingga tentunya memberi banyak ruang untuk kecurangan.

E-commerce adalah transaksi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan jaringan internet sebagai instrumen utama dalam berbisnis. *E-commerce* menurut Julian Diang adalah tempat terjadinya jual beli yang terlibat dalam suatu hubungan kontrak untuk memenuhi keperluan barang, jasa, atau harta. Transaksi tersebut dilakukan dalam suatu media digital tanpa adanya pertemuan fisik tanpa memandang batas negara.³ Sistem *e-commerce* memang menawarkan efisiensi dan kemudahan dalam melakukan kegiatan jual beli yang memerlukan perangkat seperti *smartphone*. Meningkatnya pengguna internet mendorong pemakaian *e-commerce* dalam kegiatan jual beli masyarakat menjadi pesat di Indonesia. Berdasarkan data yang diterbitkan

¹ Sinaga, N. Anita, “Peranan Asas-asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian.” *Jurnal Binamulia Hukum* 7, No. 2 (2018): 112.

² Mondoringin, Johanis. F, “Tinjauan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH Perdata.” *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi* 12, No. 3 (2023):3-4.

³ Anggraini, F. Dessy dan Aminah, “Penyelesaian Sengketa Pemalsuan Bukti Pembayaran Oleh Pembeli Jual Beli Online.” *Jurnal Notarius* 16, No. 2 (2023): 649.

oleh pemerintah menyatakan bahwa sejak adanya pandemi menyebabkan peningkatan *e-commerce* di Indonesia hingga 90 (sembilan puluh) persen⁴.

Peningkatan pemakaian *e-commerce* tidak lepas dari indikator lain yakni meningkatnya pemakai dari jaringan internet nasional. Menurut data dari *We Are Social*, memberikan data yang berupa pernyataan hingga awal tahun 2023 pemakai internet di Indonesia telah mencapai 200 (dua ratus) juta lebih dan hampir setara dengan hampir 80 (delapan puluh) persen penduduk Indonesia dari berbagai kalangan mulai dari kaum muda hingga dewasa.⁵ Hal ini tentunya berpengaruh besar terhadap kebiasaan masyarakat yang akan cenderung meninggalkan pasar yang tersedia secara langsung mengingat *e-commerce* yang tidak mengharuskan membuang tenaga untuk mendatangi toko secara langsung. Hal tersebut tidak dipungkiri dengan banyaknya konsumen yang dapat mendapatkan produk yang diinginkan tanpa mengeluarkan upaya yang lebih, kemudahan dan harga yang bersaing, serta kualitas barang yang bagus menjadi nilai tambah bagi *e-commerce*.⁶

Nyatanya kemudahan tersebut tidak selamanya membuat masyarakat akan terhindar dari kejahatan. Di Indonesia, telah terjadi peningkatan dari jumlah pelaku usaha baik dari kecil hingga kalangan menengah. Tentunya hal tersebut memberi dampak yang baik namun juga sebaliknya memberi dampak buruk terutama dalam kegiatan pelaku usaha dalam jaringan internet. Salah satu dampak negatif dari adanya hal tersebut adalah semakin maraknya kecurangan yang dilakukan oleh para pelaku usaha maupun pembeli. Pada dasarnya para pelaku usaha akan mencari keuntungan maksimal dengan biaya produksi yang seminimal mungkin sehingga akan dilakukan berbagai cara agar memangkas biaya-biaya yang ada. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang dapat dilakukan maka sering kali Pelaku usaha akan menjadikan konsumen sebagai objek yang akan mendatangkan keuntungan sebanyak-banyaknya.⁷ Namun tidak hanya dari sisi konsumen terkadang dari sisi pelaku usaha juga dapat dirugikan oleh konsumen yang tidak beritikad baik. Untuk melindungi kepentingan dari pelaku usaha dan konsumen maka diperlukan upaya perlindungan hukum dari pemerintah. Perlindungan hukum menurut Prof. Satjipto Rahardjo merupakan pengayoman kepada hak yang melekat pada manusia di mana hak dari manusia yang di langgar oleh pihak lain dan adanya benteng yang diberikan tertuju pada masyarakat sebagai pihak yang harus dapat menggunakan seluruh hak yang ditetapkan oleh hukum.⁸ Apabila dikaitkan terhadap konteks masyarakat dalam lingkup kegiatan jual beli maka perlindungan dari kecurangan maupun pihak-pihak yang beritikad buruk dalam melakukan jual beli.

Bentuk kecurangan di masyarakat yakni seperti adanya pemalsuan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen. Jika melihat kepada perbuatan dari konsumen tersebut dapat merugikan pelaku usaha karena kehilangan hak atas keuntungan dari

⁴ Irawati, Rina dan Prasetyo, Iravvan B, "Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Market place Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan dan Mempertahankan Bisnis di Masa Pandemi (Studi pada U.M.K.M Makanan dan Minuman di Malang)." *Jurnal Penataran* 6, No. 2 (2021): 115.

⁵ Sadya, Sarnita. "APJII: Pengguna Internet Indonesia 215,63 Juta pada 2022-2023" DataIndonesia.id, September 9, 2023, [APJII: Pengguna Internet Indonesia 215,63 Juta pada 2022-2023 \(dataindonesia.id\)](https://dataindonesia.id), diakses pada 1 mei 2024.

⁶ Wahyuni, Nuraida dkk, "Pengenalan dan Pemanfaatan Marketplace E-commerce Untuk Pelaku UKM Wilayah Cilegon." *Jurnal Pengabdian Dinamika* 6, No. 1 (2019): 2.

⁷ Brotosusilo, Agus, "Hak-Hak Produsen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 22, No. 2 (2017): 1011.

⁸ Rahardjo, Satjipto. "Ilmu Hukum" (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), 54.

usahanya. Perbuatan tersebut tentunya harus dapat diberikan upaya represif dari pemerintah agar dapat menanggulangi kasus-kasus serupa. Jika mengacu kepada Undang-undang tentang Perlindungan konsumen, telah dipaparkan secara detail tentang kewajiban dari pembeli yang berkaitan dengan penjual sebagai yakni sebagai berikut dalam pasal 5:

- a. memahami prosedur pemakaian atau pemanfaatan produk maupun jasa agar dapat menjamin agar produk aman terhadap konsumen;
- b. Tidak beritikad buruk saat melakukan transaksi;
- c. Membayar sesuai dengan harga;
- d. Menyelesaikan perselisihan secara patut.⁹

Dengan terbentuknya pasal tersebut maka telah adanya jaminan proporsi dalam kegiatan usaha yang bertujuan agar seluruh pihak yang terlibat bisa saling memperoleh hak dalam kegiatan jual beli. Keseimbangan tersebut diharapkan untuk menjadi pedoman dalam kegiatan perekonomian di masyarakat yang tidak hanya melindungi konsumen namun juga melindungi pelaku usaha. Berdasarkan penjelasan di atas maka akan penulis mengambil judul penelitian berupa Perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap pemalsuan pembayaran oleh konsumen.

Di Indonesia, terdapat beberapa penelitian serupa misalnya skripsi tentang "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindak Pidana Penipuan Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Kepolisian Resor Kota Besar Medan" yang ditulis oleh Wydhea Eikel Primsa Kaban pada tahun 2022, penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penipuan dalam transaksi jual beli online dengan studi kasus di Polrestabes Medan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yang mengandalkan data sekunder untuk menganalisis regulasi hukum yang berlaku dan hambatan dalam penegakan hukum terhadap penipuan online. Hasilnya menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha masih terbatas, terutama karena undang-undang perlindungan konsumen tidak memberikan sanksi pidana khusus bagi konsumen yang melakukan penipuan, sehingga pelaku usaha sering kali hanya mendapatkan kompensasi atau tindakan hukum yang tidak sepenuhnya memadai.

Hambatan utama dalam mengungkap penipuan transaksi online meliputi sulitnya mengidentifikasi pelaku, kurangnya infrastruktur, serta rendahnya kerjasama antara aparat penegak hukum dan penyedia layanan internet. Lalu kepercayaan publik terhadap penegakan hukum terkait kasus ini juga masih rendah. Penelitian ini merekomendasikan upaya preventif dan represif dalam melindungi pelaku usaha, dengan menekankan pada peningkatan kesadaran hukum, penyediaan infrastruktur yang memadai, serta pengembangan regulasi yang lebih spesifik untuk mengatasi penipuan berbasis online secara efektif, akan tetapi terdapat beberapa perbedaan utama antara penelitian ini dengan penelitian dari penulis, yakni berkaitan dengan lingkup dari perlindungan hukum yang dibahas. Dalam penelitian yang akan dilakukan penulis terdapat beberapa ranah yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam perlindungan hukum terhadap pelaku usaha, baik dari ranah perdata maupun ranah pidana.

Kemudian terdapat penelitian lain yakni "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja" yang ditulis oleh Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, dan M. Jodi Setianto pada tahun 2020, penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha online di Singaraja yang mengalami kerugian akibat

⁹ Pasal 5 Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

tindakan konsumen, khususnya dalam transaksi pre-order (PO). Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum empiris dan bersifat deskriptif, dengan menggunakan data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha berupa ganti kerugian dan/atau sanksi pidana jika konsumen terbukti melakukan wanprestasi atau penipuan. Penegakan hukum dapat dilakukan melalui mekanisme strict liability, gugatan ganti rugi, dan tuntutan pidana berdasarkan UU ITE, UUPK, dan KUHP.

Penelitian ini menyoroiti pentingnya itikad baik dalam transaksi e-commerce untuk meminimalisir tindak pidana penipuan. Konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya dapat diminta pertanggungjawaban hukum, baik secara perdata maupun pidana. Regulasi hukum yang ada saat ini masih lebih terfokus pada perlindungan konsumen dibandingkan pelaku usah, penelitian ini merekomendasikan penguatan kepastian hukum bagi pelaku usaha agar perlindungan menjadi lebih seimbang dan mampu mengantisipasi kerugian yang mungkin timbul dari transaksi online yang tidak adil . Perbedaan dengan penelitian ini adalah berkaitan dengan jenis penelitian yang diambil di mana penelitian yang dilakukan oleh penulis berupa penelitian normatif, sedangkan dalam penelitian Chory Ayu etc adalah jenis penelitian empiris.

1.2. Rumusan Masalah

Dari paparan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti yakni sebagai berikut:

- 1) Bagaimana bentuk pemalsuan pembayaran yang ada di Indonesia?
- 2) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha terhadap pemalsuan pembayaran oleh konsumen di Indonesia?

1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan ini memiliki tujuan dengan dilandaskan permasalahan yang telah ditetapkan yang telah dipaparkan adalah untuk mengkaji mengenai bentuk pemalsuan pembayaran yang ada di Indonesia dan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha terhadap pemalsuan pembayaran oleh konsumen di Indonesia.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang bersifat normatif dengan menggunakan beberapa pendekatan penelitian yang sesuai dengan tujuan penulisan yakni pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sumber bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer dapat berupa norma dari undang-undang, bahan hukum sekunder dapat berupa buku, jurnal nasional, maupun jurnal internasional, sedangkan bahan hukum tersier dapat berupa kamus besar bahasa Indonesia yang dapat menunjang bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersebut dikumpulkan dengan menggunakan penelusuran sumber kepustakaan (*library research*) dan pencarian bahan melalui internet. Bahan hukum tersebut akan dikaji dengan penafsiran gramatikal dan penafsiran sistematis.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Bentuk Pemalsuan Pembayaran di Indonesia

Di Indonesia, sistem pembayaran dalam transaksi yang dilakukan masyarakat pada umumnya menggunakan 2 (dua) metode antara lain sistem pembayaran dengan cara tunai dan juga sistem pembayaran dengan cara non tunai. Sistem pembayaran

tersebut lahir akibat keberadaan uang yang menjadi media tukar dalam transaksi berbagai produk baik barang dan jasa. Pembayaran dengan cara tunai dilakukan dengan memakai uang kertas maupun logam sebagaimana yang beredar di masyarakat, sedangkan untuk pembayaran suatu transaksi dengan metode non-tunai terdapat beberapa mekanisme seperti menggunakan cek, kartu kredit, kartu debit, dan yang terbaru Bank Indonesia mengembangkan Qris sebagai salah satu cara pembayaran untuk transaksi yang dilakukan masyarakat. Pengaturan mengenai sistem pembayaran menjadi wewenang dari Bank Indonesia selaku bank sentral yang memiliki salah satu fungsi untuk mengatur dan menjamin kelancaran sistem pembayaran.

Dari kedua bentuk sistem pembayaran tersebut, maka terdapat berbagai bentuk pemalsuan pembayaran yang dapat terjadi di masyarakat di mana hal tersebut tentu saja dapat merugikan pelaku usaha. Untuk metode pembayaran dengan uang tunai maka perbuatan pemalsuan pembayaran yang sering terjadi adalah berkaitan dengan pemalsuan uang kertas. Pemalsuan uang kertas tersebut dapat menyebabkan berbagai bentuk kejahatan seperti pencucian uang, terorisme, perdagangan orang, dan sebagainya.¹⁰ Kekhawatiran terhadap pemalsuan uang kertas juga dapat dialami oleh Pelaku usaha karena dalam hal ini pelaku usaha menjadi pihak yang menerima pembayaran dari konsumen. Jika pembayaran dilakukan dengan menggunakan uang palsu maka tentunya hal ini menjadi kerugian materiil bagi pemasukan pelaku usaha karena sejatinya uang tersebut tidak dapat digunakan kembali untuk transaksi lain.

Selain pemalsuan pembayaran dalam metode tunai, terdapat pula berbagai modus kejahatan yang memalsukan pembayaran non-tunai seperti halnya Qris, *Credit Card* dan lain-lain. Dalam perkembangan teknologi yang sedemikian rupa, salah satu contoh bentuk pemalsuan pembayaran yang dapat terjadi adalah dengan adanya penipuan memakai metode *chargeback* di mana dalam hal ini, konsumen yang tidak beritikad baik membeli barang dengan memakai kartu kredit yang diperoleh secara illegal kemudian ia membeli produk di e-commerce namun kemudian menolak untuk menyelesaikan transaksi sehingga dalam hal ini uang dari pemilik kartu kredit asli dapat terkuras, dalam hal ini pelaku usaha dapat dirugikan karena menjadi media melakukan penipuan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

3.2 Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha di Indonesia

Regulasi yang dibuat pemerintah mengenai hak dan kewajiban dari pengusaha telah diatur oleh Pemerintah. Pelaku usaha berdasarkan undang-undang tersebut adalah perorangan maupun badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha di wilayah Indonesia.¹¹ Sebagai regulator maka pemerintah mengakomodasi hal-hal sedemikian di dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu poin utama dari Undang-undang tersebut adalah bertujuan untuk menumbuhkan adanya pemahaman dari para pengusaha atau pelaku usaha untuk melindungi kepentingan konsumen dengan harus melakukan kegiatan usaha dengan jujur dan bertanggung jawab.¹² Namun bagaimana perlindungan secara hukum yang dapat diterima apabila terdapat konsumen yang tidak beritikad baik kepada pelaku usaha dengan melakukan pemalsuan pembayaran.

¹⁰ Hendra Aringking. "Pemalsuan Uang Rupiah Sebagai Tindak Pidana Menurut UU No. 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang" *Jurnal Lex Crimen* 4, No. 6 (2015): 96.

¹¹ Tahaanii, Ananisah N, dan Waluyo, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Disebabkan *Overclaim* Pada Deskripsi Produk Kosmetik X (Perawatan Wajah)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, No. 22 (2023): 5.

¹² Pasal 3 Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut pandangan para ahli, terdapat 2 (dua) jenis perlindungan hukum yang dapat diberikan yakni perlindungan sebelum terjadi sengketa (preventif) dan perlindungan setelah terjadi sengketa (represif). Perlindungan hukum sebelum terjadinya sengketa merupakan bentuk perlindungan yang disediakan dari negara yang bertujuan mencegah dan sebagai media untuk membatasi agar tidak terjadi pelanggaran hukum sedangkan perlindungan hukum represif adalah cari terakhir yang dilakukan oleh negara dengan pemberian sanksi yang diberikan.

Dari seluruh perlindungan yang diberikan, terdapat jenis Perlindungan preventif yang diberikan oleh negara terhadap pelaku usaha terhadap pelaku usaha adalah Undang-undang tentang Perlindungan konsumen. Walaupun titik utama dari undang-undang tersebut adalah konsumen namun secara tidak langsung juga telah memberi formulasi yang sama kepada pelaku usaha yang melakukan kegiatan bisnis dengan jujur dan bertanggung jawab, maka harus dipenuhi pula kewajiban dari konsumen. Dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 telah dijelaskan mengenai hak dari pelaku usaha yakni dalam pasal 6 berupa:

- a. hak dibayar berdasarkan perjanjian dan sesuai dengan keadaan dan harga produk atau jasa;
- b. dilindungi dari tindakan konsumen yang beritikad buruk;
- c. membela diri dalam perselisihan dengan konsumen;
- d. dapat melakukan rehabilitasi jika dalam perselisihan terdapat fakta bahwa pelaku usaha tidak merugikan konsumen;
- e. hak-hak lainnya yang diatur undang-undang.

Kewajiban tersebut seharusnya dipenuhi oleh konsumen apabila tidak maka konsumen tidak dapat memperoleh perlindungan sebagaimana yang diinginkan dalam Undang-undang. Apabila melihat kepada formulasi dari norma-norma tersebut maka sudah jelas maka sudah jelas Pemerintah menginginkan adanya hak pelaku usaha agar dapat menjalankan kegiatan bisnisnya dengan lancar dan tanpa sesuai dengan tujuannya yakni untuk memperoleh keuntungan. Selain itu, juga telah diatur ketentuan bahwa konsumen dalam melakukan transaksi dengan pelaku usaha harus dengan itikad baik.

Selain undang-undang yang merupakan pengaturan secara *lex specialis*, terdapat konsep dalam *Burgerlijk Wetboek* juga merupakan perlindungan hukum secara *lex generalis* bagi pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usahanya terutama yang berkaitan dengan perikatan antara pelaku kegiatan usaha dan pembeli yang umumnya adalah perjanjian jual beli. Dalam *Burgerlijk Wetboek* terdapat beberapa pasal yang mengatur mengenai perlindungan hukum represif terhadap pelaku usaha terhadap konsumen yang beritikad buruk yakni dalam pasal 1474 dan pasal 1493 *Burgerlijk Wetboek*.¹³ Pasal 1474 *Burgerlijk Wetboek* memberikan kewajiban kepada konsumen untuk menerima produk maupun jasa dari Pelaku usaha dan membayar sesuai kesepakatan. Kemudian pada pasal 1493 *Burgerlijk Wetboek*, pembeli memiliki kewajiban untuk memberikan bukti maupun tanda terima yang menandakan adanya pembayaran. Berdasarkan pasal-pasal tersebut, maka secara kumulatif konsumen dalam transaksi jual beli dengan pelaku usaha harus membayar sesuai dengan jumlah yang dijanjikan kemudian harus memberikan bukti pembayaran kepada penjual sesuai dengan nilai yang telah dibayarkan. Kegiatan jual beli antara pelaku usaha dan konsumen harus dilaksanakan secara baik dan tidak ada itikad buruk sehingga dari seluruh pihak yang terlibat karena pada dasarnya kesepakatan untuk adanya transaksi

¹³ Mondoringin, Johanis.F, *Op Cit*, 5-6.

yang terjadi antara para pembeli dan penjual telah mengikat sebagaimana telah diatur dalam pasal 1338 *Burgerlijk Wetboek*.¹⁴

Apabila telah terjadi pemalsuan yang dilakukan oleh konsumen berupa surat yang dijadikan bukti pembayaran maka hal tersebut dapat pula dikategorikan sebagai hal di mana debitur beritikad buruk maka perlindungan terakhir yang diberikan oleh negara adalah dengan perlindungan represif. Perlindungan represif sebagai upaya terakhir memiliki tujuan untuk menyelesaikan adanya perselisihan yang terjadi akibat sengketa hak.¹⁵ Secara umum apabila terjadi perselisihan maka akan diselesaikan melalui ranah pengadilan dan ranah di luar pengadilan.

Jika pelaku usaha ingin menempuh penyelesaian perselisihan di luar jalur pengadilan maka dapat menggunakan mekanisme penyelesaian seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase di mana ketiganya juga dipakai oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang melaporkan pengusaha.¹⁶ Regulasi yang mengatur mengenai mekanisme tersebut terdapat dalam Undang-undang nomor 30 tahun 1999 yang mengatur tentang lembaga Arbitrase dan pilihan penyelesaian sengketa.

Mediasi ialah mekanisme untuk menyelesaikan adanya perselisihan yang dikehendaki oleh para pihak dengan menggunakan metode perundingan, dalam hal ini juga akan melibatkan mediator sebagai pihak yang tidak memihak akan membantu para pihak untuk mencapai kesepakatan namun mediator hanya terbatas membantu sehingga tidak bisa memberikan resolusi terhadap perundingan.¹⁷ Tahapan-tahapan dalam mediasi yang perlu dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen yakni sebagai berikut:¹⁸

- a. Menentukan akar permasalahan dan menentukan agenda mediasi, di tahap ini tentu yang menjadi akar masalah adalah bukti dokumen palsu yang diberikan oleh konsumen terhadap pelaku usaha.
- b. Proses pemecahan masalah yang dimulai dengan mencari opsi-opsi penyelesaian, kemudian mengkaji setiap opsi, dan terjadi proses perundingan yang menentukan terjadinya kesepakatan atau tidak.

Dalam mediasi Mediator harus berfungsi sebagai katalisator, penerjemah, narasumber, penampung usulan, agen realitas, dan tentunya harus siap disalahkan oleh para pihak dalam proses perundingan.¹⁹

Berbeda dengan mediasi, pihak ketiga untuk mekanisme konsiliasi disebut dengan konsiliasi. Perbedaan utama mediasi dengan konsiliasi adalah peran dari pihak ketiga dalam proses penyelesaian perselisihan. Dalam konsiliasi, terdapat pihak penengah yang disebut dengan konsiliator yang akan memberikan rekomendasi mengenai arah penyelesaian sengketa kepada para pihak. Namun dalam hal ini

¹⁴ Annisa, Rifka dan Ansari, M. Insa, "Pelindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *OnlineShop* Yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen yang Beritikad Tidak Baik." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 7, No. 1 (2023): 49.

¹⁵ Almaida, Zennia, "Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Non-tunai." *Jurnal Private Law* 9, No. 1 (2021): 224.

¹⁶ Putra, I Made W. Dkk. "Sosialisasi Pentingnya BPSK Terhadap Perlindungan Konsumen di Desa Buahman Kaia, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali." *Jurnal Buletin Udayana Mengabdikan* 16, No. 1 (2017): 2.

¹⁷ Tasmin, Masdari, "Urgensi Alternative Dispute Resolution (ADR) di Indonesia." *Jurnal Wasaka Hukum* 7, No. 2 (2019): 376.

¹⁸ Rochmani dkk, "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan yang Cepat, Sederhana, dan Biaya Ringan, (Proceeding SENDIU, 2020), 783.

¹⁹ Taufikurrahman, "Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen" *Jurnal Iqtishadia* 2, No. 1 (2015): 33.

rekomendasi tersebut tidak memiliki kekuatan hukum mengikat layaknya putusan pengadilan maupun lembaga arbitrase.²⁰ Apabila para pihak tidak bersedia untuk resolusi dari konsiliator maka dapat diajukan penyelesaian sengketa lain seperti jalur pengadilan maupun lembaga arbitrase. Konsiliator sebagai pihak penengah harus netral dan memberikan rekomendasi yang dapat memberikan keseimbangan manfaat bagi kedua belah pihak, hal lain yang harus diperhatikan oleh konsiliator adalah adanya tuntutan harus berperan aktif dalam memberikan pendapat dan arahan kepada para pihak yang tengah bersengketa.

Mekanisme penyelesaian terakhir dari pihak yang bersengketa adalah dengan melalui lembaga arbitrase. Mekanisme melalui lembaga arbitrase dapat digunakan apabila penyelesaian dengan mediasi maupun konsiliasi tidak tercapai namun para pihak tidak ingin bersengketa di pengadilan.²¹ Menurut Undang-undang yang mengatur tentang lembaga arbitrase dan pilihan penyelesaian sengketa, arbitrase adalah penyelesaian perselisihan di luar pengadilan dengan dasar dari kesepakatan para pihak untuk menuju lembaga arbitrase tertulis dari para pihak yang berselisih dalam perjanjian. Penyelesaian dengan lembaga arbitrase mensyaratkan adanya perjanjian dari para pihak untuk penyelesaian melalui mekanisme ini sebagai tujuan akhir penyelesaian. Pasal 3 Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 mengharuskan adanya kesepakatan terlebih di mana hal tersebut dapat dilakukan sebelum maupun setelah terjadi perselisihan antara para pihak pelaku usaha dan konsumen dalam perjanjian. Dalam penyelesaian melalui lembaga tersebut maka para pelaku usaha dan konsumen tidak akan memiliki kesempatan untuk mengarahkan penyelesaian sengketa ke pengadilan karena para pasal 11 sudah tercantum mengenai larangan tersebut. Adapun jika sudah diajukan kepada pengadilan maka pada dasarnya Majelis akan menolak karena sudah tidak memiliki kewenangan untuk mengadili berdasarkan perjanjian arbitrase. Penyelesaian melalui lembaga arbitrase akan dilakukan dengan penunjukan arbiter berdasarkan kesepakatan para pihak. Pada umumnya sengketa yang terjadi di lembaga arbitrase adalah sengketa yang berkaitan dengan perniagaan, namun penyelesaian sengketa melalui arbitrase cenderung menguras isi dompet sehingga para umumnya pelaku usaha yang menyelesaikan melalui lembaga arbitrase merupakan pelaku usaha yang cukup besar.

Apabila pelaku usaha menggunakan penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan maka akan memiliki keuntungan yakni:

1. Mekanisme informal dan tidak kaku;
2. Para pihak merupakan pihak yang berkehendak sendiri;
3. Tidak memakan waktu;
4. Biaya murah;
5. Tidak adanya kewajiban adanya pembuktian;
6. Proses dilakukan secara rahasia dan kooperatif;
7. Hasilnya yang ingin dicapai harus menguntungkan bersama;
8. Tidak melibatkan emosi dan dendam;

Apabila pelaku usaha ingin menyelesaikan permasalahan melalui jalur pengadilan maka terdapat 2 (dua) ranah yang dapat dilakukan yakni ranah hukum perdata dan ranah hukum pidana. Keduanya memiliki konsep masing-masing di mana dalam hukum perdata akan fokus kepada perjanjian antara pelaku usaha dan

²⁰ Purwanto, "Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) Pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia" *Risalah Hukum*, No. 1 (2005): 5.

²¹ Hariadi, Wahyu. "Pilihan Penyelesaian Sengketa (ADR) dalam Hukum Indonesia" *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha 8*, No. 3 (2019): 176.

konsumen, sedangkan dalam ranah pidana akan fokus terhadap perbuatan pemalsuan pembayaran yang dilakukan konsumen.

Dalam ranah hukum perdata, pada dasarnya perbuatan yang dilakukan oleh Konsumen masuk dalam kategori wanprestasi. Wanprestasi lahir dari adanya perjanjian yang merupakan pengaturan mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Apabila terjadi perikatan antara pelaku usaha dan konsumen maka para pihak harus dilandasi itikad baik melaksanakan hal-hal yang disepakati dalam perjanjian baik sebagai penjual maupun pembeli. Menurut Yahya Harahap, wanprestasi merupakan keterlambatan pelaksanaan perjanjian, tidak melaksanakan perjanjian dengan layak, sehingga terjadi kerugian, atau kejadian di mana pihak kreditur dapat memintakan pembatalan perjanjiannya. Pada umumnya ada beberapa bentuk dari wanprestasi yakni tidak ada pemenuhan secara total, memenuhi sebagian, terlambat, tidak melakukan sebagaimana yang dijanjikan, dan melakukan sesuatu yang dilarang untuk dilakukan dalam perjanjian.²² Apabila konsumen telah dinyatakan wanprestasi maka berdasarkan pasal 1234 *Burgerlijk Wetboek*, pelaku usaha dapat meminta ganti rugi, biaya, dan bunga.

Perbuatan dari konsumen dalam melakukan pemalsuan surat juga dapat dilakukan pelaporan pidana. Perbuatan tersebut merupakan *delik* yang termasuk dalam pemalsuan surat. Delik tersebut tercantum dalam pasal 263 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Pidana. Menurut pendapat dari Adami Chazawi, pemalsuan surat merupakan tindakan dengan mengubah secara tanpa hak pada surat dari isi awalnya²³. Berdasarkan pasal 263 ayat (1) maka dapat dikaitkan dengan perbuatan pemalsuan surat yang ada pada tindakan konsumen kepada pelaku usaha. Dalam hal ini pemecahan unsur dari pasal ini adalah

- a. Barangsiapa
Hal ini merujuk kepada subjek yang melakukan tindak pidana dalam hal kasus pemalsuan pembayaran oleh konsumen maka unsur ini merujuk kepada konsumen.
- b. Membuat dokumen palsu atau memalsukan dokumen
Unsur ini mengacu kepada bukti pembayaran dalam transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
- c. Menimbulkan hak, perikatan, terbebasnya utang, atau ditujukan sebagai bukti suatu hal
Unsur ini mengacu kepada bukti pembayaran yang dapat menjadikan konsumen memiliki bukti pembayaran di mana bukti tersebut sebagai alat untuk memberikan konfirmasi pembayaran.
- d. Dengan maksud untuk menggunakan atau menyuruh orang lain menggunakan dokumen tersebut seakan-akan isinya benar dan tidak palsu
Unsur ini berkaitan dengan adanya niat dari konsumen yang ingin menggunakan bukti pembayaran palsu tersebut kepada pelaku usaha.
- e. Dapat menimbulkan kerugian.
Unsur ini mengacu kepada kerugian yang timbul dari perbuatan konsumen yang memberikan bukti pembayaran palsu kepada pelaku usaha.

²² Kurniawan, N. Samuel, "Perjanjian & Konsep Hutang Dalam Hukum Kepailitan (Studi Komparasi dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan) *Jurnal Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Udayana*, 2013: 9.

²³ Laia, Dirman J dkk, "Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Pembuat & Pengguna Surat Palsu (Studi Kasus Putusan Nomor 453/Pid/2018/PT Mdn)." *Jurnal rectum 4*, No. 1, 2022: 280.

Menurut pasal tersebut perbuatan dari konsumen yang memalsukan pembayaran agar seolah-olah pembayaran itu sah atas suatu bukti transaksi, dan kemudian merugikan pelaku usaha dapat diancam pidana 6 tahun dari perbuatan tersebut.

IV. Kesimpulan sebagai Penutup

4. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan dalam penulisan ini maka dapat diperoleh kesimpulan dari pembahasan yang telah dibahas, antara lain :

1. Di Indonesia terdapat pemalsuan pembayaran dapat terjadi dalam sistem tunai maupun non-tunai yang keduanya menimbulkan risiko besar bagi pelaku usaha. Pada metode tunai pemalsuan umumnya melibatkan peredaran uang kertas palsu yang merugikan secara langsung karena uang tersebut tidak memiliki nilai tukar, pelaku usaha menjadi pihak yang paling dirugikan karena uang palsu tidak dapat digunakan kembali untuk transaksi lain, sehingga terjadi kerugian materiil. Lalu pemalsuan uang kertas juga dapat berhubungan dengan tindak kriminal lainnya, seperti pencucian uang, terorisme, atau perdagangan orang, yang semakin memperburuk dampak negatif bagi sektor usaha. Sementara itu pada metode non-tunai, pemalsuan mencakup beragam modus, termasuk penipuan menggunakan QRIS, kartu kredit, dan debit. Salah satu contohnya adalah penipuan chargeback yang di mana konsumen yang beritikad buruk menggunakan kartu kredit ilegal untuk membeli barang di e-commerce lalu menolak menyelesaikan transaksi, sehingga pemilik kartu kredit asli mengalami kerugian, dan pelaku usaha menjadi korban penipuan. Dampak dari kedua jenis pemalsuan ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial yang signifikan tetapi juga dapat merusak reputasi pelaku usaha, mengurangi kepercayaan konsumen, serta menciptakan ketidakstabilan dalam operasional bisnis.

2. Perlindungan hukum terhadap pemalsuan pembayaran di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu perlindungan preventif dan represif yang keduanya dirancang untuk melindungi pelaku usaha dari potensi kerugian akibat tindakan kriminal ini. Perlindungan preventif mencakup regulasi yang bertujuan mencegah terjadinya pemalsuan, seperti pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tidak hanya melindungi hak konsumen, tetapi juga memastikan bahwa pelaku usaha dapat beroperasi dengan jujur dan bertanggung jawab tanpa risiko pemalsuan. Dalam undang-undang ini, pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dan dilindungi dari tindakan konsumen yang beritikad buruk. Perlindungan represif diterapkan ketika pemalsuan sudah terjadi, dengan menempuh jalur hukum perdata atau pidana, tergantung pada jenis pelanggarannya. Pada jalur perdata, pelaku usaha dapat menuntut konsumen yang wanprestasi untuk mendapatkan ganti rugi, sementara pada jalur pidana, pelaku pemalsuan surat atau dokumen pembayaran dapat dijerat dengan pasal-pasal Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), seperti pasal 263 tentang pemalsuan surat. Jika pelaku usaha ingin menyelesaikan perselisihan di luar pengadilan maka mereka dapat menggunakan mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, yang menawarkan keuntungan seperti biaya yang lebih rendah, proses yang lebih cepat, dan kerahasiaan yang lebih terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Flambonita, Suci dan Samawati, Putu. *Implementasi Pemberian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berbasis Access To Justice dalam Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan di Indonesia*, ed. Joni Emirzon, dkk. Palembang: Unsri Press, 2022: 2.
- Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, (2003): 14.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, (2000): 54.

Jurnal

- Almaida, Zennia. "Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Non-tunai." *Jurnal Private Law 9*, No. 1 (2021): 224.
- Anggraini, F. Dessy dan Aminah. "Penyelesaian Sengketa Pemalsuan Bukti Pembayaran Oleh Pembeli Jual Beli Online." *Jurnal Notarius 16*, No. 2 (2023): 649.
- Annisa, Rifka dan Ansari, M. Insa. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan 7*, No. 1 (2023): 49.
- Brotosusilo, Agus. "Hak-Hak Produsen Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum dan Pembangunan 22*, No. 2 (2017): 1011.
- Hariadi, Wahyu. "Alternative Dispute Resolution (ADR) in Law in Indonesia." *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha 8*, No. 3 (2019): 176.
- Hendra Aringking. "Pemalsuan Uang Rupiah Sebagai Tindak Pidana Menurut UU No. 7 Tahun 2011 tentang Mata Uang" *Jurnal Lex Crimen 4*, No. 6 (2015): 96.
- Irawati, Rina dan Prasetyo, Irawan B. "Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan dan Mempertahankan Bisnis di Masa Pandemi (Studi pada UMKM Makanan dan Minuman di Malang)." *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) 6*, No. 2 (2021): 115.
- Kurniawan, N. Samuel. "Perjanjian dan Konsep Utang Dalam Hukum Kepailitan (Studi Komparatif dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan)." *Jurnal Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Udayana*, (2013): 9.
- Laia, Dirman J dkk. "Tinjauan Yuridis Terhadap Tindak Pidana Pembuat dan Pengguna Surat Palsu (Studi Kasus Putusan Nomor: 453/Pid/2018/PT Mdn)." *Jurnal rectum 4*, No. 1 (2022): 280.
- Mondoringin, Johanis. F. "Tinjauan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut KUH Perdata." *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi 12*, No. 3 (2023): 3-4.
- Paendong, Kristiane, dan Taunaumang, Herts. "Kajian Yuridis Wanprestasi dalam Perikatan dan Perjanjian Ditinjau dari Hukum Perdata." *Lex Privatum 10*, No. 3 (2022): 4.
- Purwanto. "Efektivitas Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) Pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia." *Risalah Hukum*, No. 1 (2005): 5.

- Putra, I Made W. Dkk. "Sosialisasi Pentingnya BPSK Terhadap Perlindungan Konsumen di Desa Buahman Kaja, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar, Propinsi Bali." *Buletin Udayana Mengabdikan* 16, No. 1 (2017): 2.
- Rochmani dkk. "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan yang Cepat, Sederhana, dan Biaya Ringan." *Proceeding SENDIU*, (2020): 783.
- Sinaga, N. Anita. "Peranan Asas-asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian." *Jurnal Binamulia Hukum* 7, No. 2 (2018): 112.
- Syafrida. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Sederhana, Waktu Singkat, dan Biaya Murah." *Jurnal Sosial dan Budaya Syar'i* 7, No. 4 (2020): 17-18.
- Tahaanii, Ananisah N, dan Waluyo. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Disebabkan *Overclaim* Pada Deskripsi Produk Kosmetik X (Perawatan Wajah)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, No. 22 (2023): 5.
- Taufikurrahman. "Alternative Dispute Resolution (ADR) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen." *Jurnal Iqtishadia* 2, No. 1 (2015): 33.
- Tasmin, Masdari. "Urgensi Alternative Dispute Resolution (ADR) di Indonesia." *Jurnal Wasaka Hukum* 7, No. 2 (2019): 376.
- Wahyuni, Nuraida dkk. "Pengenalan dan Pemanfaatan Marketplace *E-commerce* Untuk Pelaku UKM Wilayah Cilegon." *Jurnal Pengabdian Dinamika* 6, No. 1 (2019): 2.
- Yustianto, Rini dan Yunanto, Rio. "Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis di Era Teknologi Informasi." *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)* 6, No. 2 (2017): 45.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-undang Hukum Pidana.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Internet

Annur, Cindy M. "Pengguna Internet di Indonesia Tembus 213 Juta Orang Hingga Awal 2023." *Databoks*, September 20, 2023, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-213-juta-orang-hingga-awal-2023>, diakses pada 1 mei 2024.