

**PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH MARKETPLACE PADA
TRANSAKSI E-COMMERCE**

SKRIPSI



Oleh:

ROY PUTRA ANGGIEN
NIM : 17.111.111.32

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA
2021**

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

**PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KONSUMEN YANG DOIRUGIKAN OLEH MARKERPLACE PADA
TRANSAKSI E-COMMERCE**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

**ROY PUTRA ANGGIEN
NIM. 17.111.111.32**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA
2021
LEMBAR PERSETUJUAN**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH MARKERPLACE PADA
TRANSAKSI *E-COMMERCE***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Hukum

Oleh :



ROY PUTRA ANGGIEN
NIM. 17.111.111.32

PEMBIMBING



Dr. Dossy Iskandar P, S.H., M.Hum. ALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Skripsi

Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya

Pada Tanggal : 06 April 2021

Dan telah diterima / dinyatakan lulus memenuhi syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Hukum

Tim Penguji :

Tanda Tangan

1. Dr. Dossy Iskandar P, S.H., M.Hum.

2. Anggrita Esthi, S.H., M.Hum.

3. Sri Priyati, S.H., M.H.



Mengesahkan :

Dekan,

(Dr. Karim, S.H.,M.Hum.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROY PUTRA ANGGIEN
Tempat/Tanggal Lahir : SURABAYA, 04 NOVEMBER 1998
NIM : 1711111132
Arah Minat : KEPERDATAAN
Alamat : JL.PHIRUS HIJAU KAV 14.A B.20 KOTA
BARU DRIYOREJO GRESIK.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul **“PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH MARKETPLACE PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE*”** dalam rangka memenuhi syarat untuk menempuh/memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri, yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan dari hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya serta dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 06 April 2021



ROY PUTRA ANGGIEN

NIM. 1711111132

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayat dan kekuatan sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH *MARKETPLACE* PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE*”**

Penulis skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penulisan skripsi dalam jenjang perkuliahan. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat tercapai tanpa bantuan serta bimbingan dari pihak yang terkait. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghormatan yang setinggi-tingginya kepada yang Terhormat :

1. Drs. Edi Prawoto, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
2. Dr. Karim, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Murry Darmoko M, S.H.I, M.A., selaku Dosen Wali.
4. Dr. Dossy Iskandar P, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing, yang telah rela meluangkan waktu dan memberi petunjuk serta bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan staf administrasi yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi saya.

6. Kedua orang tua saya yang paling saya sayangi dan saya cintai Ibu gigien
7. suyanti dan Bapak Andreas Gunawan Subekti . yang telah mendidik dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan kesabaran hingga sampai di titik ini.
8. Kakak saya Yachinta vita anggien . yang telah meminjamkan laptopnya untuk kelancaran skripsi saya.
9. Terima kasih untuk Nadia rizka agmalia yang selalu ada disaat senang maupun susah dan memberikan support untuk segera menyelesaikan dan membantu kelancaran skripsi, terima kasih juga selalu menemani
10. Terima kasih untuk teman-temanku di Fakultas Hukum Ubhara Refma, Andhika , Kadek, Dimas, Zhafira, Tsania, Syafrida serta Topik yang telah mendukung dan selalu mensupport saya sejak awal masuk kuliah hingga saat ini.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Hukum Angkatan 2017 yang telah memberikan cerita, dukungan dan motivasi.
12. Terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu saya dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Surabaya, 06 April 2021

Penulis

Roy Putra Anggien
1711111129

PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KONSUMEN YANG DI RUGIKAN OLEH MARKETPLACE PADA TRANSAKSI E-COMMERCE

ABSTRAK

E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, tidak bertemunya penjual dan pembeli, dengan menggunakan media internet. Lahirnya Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik(UU ITE) seperti ini menjadi solusi untuk memberikan perlindungan bagi konsumen. Dalam UU ITE telah mengatur mengenai syarat sah nya suatu transaksi e-commerce, mengatur mengenai hak dan kewajiban, perbuatan yang dilarang, tanggungjawab, perlindungan hukum, upaya hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce. Penelitian Ini Bertujuan Mengetahui mengenai perlindungan hukum dan upaya hukum bagi Konsumen/pembeli atas kerugian yang disebabkan oleh Marketplace Tokopedia menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Jenis penelitian penulis gunakan dalam penelitian ini adalah yuridis Normatif atau penelitian Kepustakaan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta kenyataan yang terjadi dalam upaya Konsumen untuk mengatasi kerugian akibat marketplace. Metode pengambilan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan mengkaji melalui web internet. Dari penelitian ini Muhammad Faisal sebagai pembeli/konsumen yang membeli sebuah Macbook dari marketplace PT.Tokopedia Dana dikemudian hari Konsumen membatalkan transaksi dikarenakan Tidak Segera diproses Pengiriman.PT.Tokopedia tidak beritikad baik dalam Pengembalian dana Sepenuhnya kepada konsumen.

Kata Kunci :Perlindungan Konsumen, E-commerce dan Tokopedia

APPLICATION OF CONSUMER PROTECTION LAW TO CONSUMER WHO ARE HARMED BY THE MARKETPLACE IN E-COMMERCE

ABSTRACT

E-commerce is a form of trade that has its own characteristics, namely trade that crosses national borders, does not meet sellers and buyers, using internet media. The enactments of Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transaction (UU ITE) seems to be a solution to provide protection for consumers. The ITE Law regulates the legal requirements of an e-commerce transaction, regulates rights and obligations, prohibited actions, responsibilities, legal protection, legal remedies and dispute resolution in e-commerce transaction. This study aims to find out about legal protection and legal remedies for consumers/buyers for losses caused by Tokopedia marketplace according to the consumer protection law Number 8 of 1999, The type of research the author uses in this research is normative juridical or library research, namely examining legal provisions that applicable and the reality that occurs in the Consumer's efforts to overcome losses due to the marketplace. Methods of data collection is done by means of literature study and review through the internet web. From this research, Muhammad Faisal as a buyer/consumer who buys a Macbook from the marketplace PT.Tokopedia and in the future. Consumers cancel transactions because they are not immediately processed by delivery PT.Tokopedia does not have good intentions in Fully Refunds to consumers.

Key Words : Protection, Consumer, E-Commerce And Tokopedia DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kajian Pustaka	6
F. Metode Penelitian.....	13
G. Sistematis penulisan Skripsi	19
BAB II.....	21
UPAYA HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM	
TRANSAKSI <i>E-COMMERCE</i>	21
A. Pengertian Upaya Hukum.....	21
B. UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN JIKA TERJADI	
WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI MELALUI MEDIA INTERNET (E-	
COMMERCE).....	25
C. Pengertian E- commerce.....	28
D. Pengertian perlindungan hukum.....	31
E. Bentuk perlindungan hukum	32

F.	Pengertian Hukum perlindungan konsumen	33
G.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	37
H.	Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam transaksi <i>e-commerce</i>	41
I.	Penemuan Peneliti Tentang Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-commerce	44
J.	Analisa Kasus Terhadap Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn.....	49
BAB III.....		51
TANGGUNG JAWAB PARA PIHAK E-COMMERCE DALAM TRANSAKSI BISNIS ONLINE		51
A.	PENGERTIAN BISNIS ONLINE	51
B.	PENGERTIAN TRANSAKSI.....	53
C.	PENGERTIAN TANGGUNG JAWAB.....	57
D.	UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DALAM TRANSAKSI BISNIS ONLINE.....	58
E.	UPAYA TANGGUNG JAWAB PARA PIHAK.....	60
F.	UPAYA GANTI KERUGIAN DALAM SENGKETA.....	63
G.	PENYELESAIAN SENGKETA DILUAR PENGADILAN (NON LITIGASI).....	65
BAB IV		70
PENUTUP.....		70
KESIMPULAN.....		70
SARAN.....		71

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi Internet mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perekonomian dunia. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin pesat, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tidak bisa terpisahkan dengan perkembangan bidang ekonomi,

karena antara ekonomi dengan ilmu pengetahuan dan teknologi saling mendukung. Di era globalisasi seperti sekarang ini baik di Indonesia maupun di dunia, orang-orang lebih sering melakukan transaksi *online* dalam melakukan jual beli. Transaksi online atau istilah lainnya *E-commerce* adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara online melalui media internet, tidak ada pertemuan langsung antara pembeli dan penjual.

Zaman sekarang banyak pelaku usaha dan konsumen melakukan jual beli melalui transaksi online melalui *E-COMMERCE*. Dalam melakukan pembelian melalui transaksi online pasti ada keuntungan dan kerugian baik dari pihak pelaku usaha maupun pihak pembeli. Meskipun demikian, melakukan transaksi *online* juga mempunyai dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan barang yang akan dibeli konsumen tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha sehingga memungkinkan terjadinya tidak sesuai pesanan barang yang belinya

.Teknologi informasi atau information technology (IT) telah mengubah masyarakat, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru, serta menciptakan jenis pekerjaan dan karier baru dalam pekerjaan manusia.

Dan banyak para pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi *online* media yang di gunakan para pelaku usaha dan konusmne dalam melakukan transaksi *online*.

Electronic commerce atau disebut dengan E-commerce merupakan kegiatan bisnis melalaui jaringan internet yang melibatkan konsumen, manufaktur service providers dan pedagang perantara¹

Saat ini, salah satu aktivitas perdagangan di dunia maya yang paling berkembang dalam kaitan dengan penggunaan internet adalah *electronic commerce*.*E-commerce* tersebut 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).Makin banyak kegiatan perekonomian dilakukan melalui media internet. Misalnya, semakin banyak mengandalkan jual beli sistem *online* sebagai media transaksi.

Sangat wajar, mengingat melalui Internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk (barang dan jasa) yang akan dipergunakan, tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan keinginannya.

Perlindungan atas kepentingan konsumen tersebut diperlukan karena pada umumnya kosnumen selalu berada pada pihak yang dirugikan.perlindungan

¹ Abdul Halim Barkatullah 2017,Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia,Bandung. Nusa Media,Cet 1, Hlm 11

hukum terhadap konsumen itu sendiri dilaksanakan berdasarkan asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam pasal 2 undang – undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , yang di sebutkan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 2 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yang di sebutkan sebagaimana “ *perlindungan konsumen berasaakan mafaat kepasatian keadialn keseimbangan keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum*“ asas – asas tersebut ditempatkan sebagai dasar baik dalam berbagai kegiatan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

Jika terjadi pelanggaran dari perjanjian atau kesepakatan disebut wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut sepenuhnya bedasarkan perjanjian. Wanprestasi salah satu pihak dalam perjanjian merupakan kelalaian untuk memenuhi syarat yang tercantum dalam perjanjian, hal ini sering terjadi dalam jual beli *online* atau *E – commerce* hal ini lebih banyak dialami oleh pihak yang lemah seperti *konsumen* atau pembeli. Di samping Wanprestasi, sering terjadi pula perbuatan melawan hukum yang dapat berupa seperti tidak sesuai pesanan atau deskripsi barang yang di jual pihak *marketplace* terlalu berlebihan tidak sesuai apa yang di beli barang itu. Sementara hak dan kewajiban ini dilakukan dengan itikad baik sabagaimana di atur dalam pasal 1338 ayat (3) KUH perdata sebagaimana bunyi nya “ *semua persetujuan yang dibuat sesaui Undang – Undang berlaku sebagai Undang – Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua*

belah pihak, atau karena alasan – alasan yang ditentukan oleh Undang – Undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik”

Berdasarkan hal ini di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkatnya menjadi suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul

**“ PENERAPAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN OLEH MARKETPLACE PADA
TRANSAKSI E-COMMERCE ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang di atas, maka rumusan masalah yang berkenaan dengan uraian tersebut adalah :

1. Bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi E-commerce ?
2. Bagaimana tanggung jawab para pihak E – commerce dalam transaksi bisnis *online* ?

C. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang diajukan, maka penelitian mempunyai beberapa manfaat dan tujuan, dari sebuah penelitian yaitu :

1. Tujuan Umum :
 - a. Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Salah Satu Tugas Dan Persyaratan Akademis Guna Dalam Menyelesaikan Studi

Ilmu Hukum Dan Mencapai Gelar Sarjana Hukum Difakultas
Universitas Bhayangkara Surabaya

- b. Mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi di masyarakat;
- c. Untuk Memberikan Kontribusi Dan Sumbangan Pemikiran Yang Berguna Khususnya Bagi Mahasiswa Hukum Difakultas Univertas Bhayangkara Surabaya

2. Tujuan Khusus :

- a. Untuk Mengetahui Perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian yang disebabkan *reseller*
- b. Untuk mengetahui upaya Penyelesaian Hukum atas kerugian yang diakibatkan oleh *reseller*

D. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Akademis

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Surabaya.

- b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dalam ilmu pengetahuan tentang ilmu hukum khususnya dibidang ilmu hukum bisnis.

- c. Manfaat praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sambungan pemikiran, masukan serta informasi yang berharga dan bersolusi yang tepat bagi konsumen untuk melindungi dari adanya tidak sesuai marketplace.

E. Kajian Pustaka

Sebagai Negara hukum, tentu saja hukum tak dapat di lepaskan kaitnya dengan kehidupan masyarakat sehari – hari, karena hukum ada dan akan terus hidup sepanjang masa. Sebuah Negara tanpa hukum dapat di ibaratkan seperti seperti sayur tanpa garam. Terlebih lagi Indonesia yang mengaku sebagai Negara hukum, tentu saja hukum merupakan landasan dalam melakukan segala tindakan.

Hukum adalah seperangkat aturan yang dibuat oleh pejabat yang berwenang untuk mengatur tingkah laku kehidupan manusia atau masyarakat yang efektivitas keberlakuannya dan dilakukan secara paksa untuk mencapai sebuah kehidupan yang adil dan damai. Hukum bersifat memaksa karena apabila terjadi pelanggaran terhadap aturan yang berlaku tersebut maka terdapat sanksi yang nyata dan tegas dari pemerintah melalui aparat penegak hukum.²

Definisi hukum menurut Soerojo Wingjodiporeo adalah Peraturan – peraturan hidup yang diciptakan oleh manusia untuk menentukan tingkah laku manusia. Aturan ini bersifat memaksa dan semua masyarakat

² Jonaedi Efendi dan Jonny Ibarahim, *metode penelitian hukum empiris dan normatif*, Prenada Media Grup, Jakarta, 2016, h. 228.

dalam suatu negara Negara harus mematuhi nya. Jika ada yang melanggar, maka akan diberikan sanksi berupa hukuman.³

Definisi hukum menurut Achmad Ali adalah seperangkat norma tentang sesuatu yang benar dan salah, yang di buat serta di akui eksistensinya oleh pemerintah, baik dalam bentuk aturan tertulis ataupun tidak, terikat serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, dan dengan sanksi bagi yang melanggar norma tersebut.⁴

Definisi hukum menurut J.C.T. Simorangkir adalah segala peraturan yang bersifat memaksa dan menentukan segala tingkah laku manusia dalam masyarakat, yang di buat oleh suatu lembaga yang berwenang.⁵

Dalam hal ini hukum dapat menjadi harapan bagi rakyatnya untuk memperoleh kemakmuran dan bahkan perlindungan hukum, berikut definisi pengertian hukum menurut beberapa para ahli :

menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak – hak yang diberikan oleh hukum.⁶

Menurut Philipus M. Hadjo mendefinisikan bahwa perlindungan hukum akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi

³ <https://www.ruangguru.co.id/40-pengertian-hukum-secara-umum-dan-definisinya-menurut-para-ahli/>

⁴ ibid

⁵ ibid

⁶ <https://tesishukum.com/pengertian-perindungan-hukum-menurut-para-ahli-/>

manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewengan.⁷

Sehubungan dengan perlindungan hukum, konsumen pun perlu adanya perlindungan hukum. Definisi Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Definisi pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum, maupun bukan badan hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usahanya dalam bidang ekonomi.

1. Pengertian Marketplace

Marketplace adalah sebuah website atau aplikasi online yang memfasilitasi proses jual beli dari berbagai toko. Sebenarnya, online marketplace memiliki konsep yang kurang lebih sama dengan pasar tradisional. Pada dasarnya, pemilik marketplace tidak bertanggung jawab atas barang-barang yang dijual karena tugas mereka adalah menyediakan tempat bagi para penjual yang ingin berjualan dan membantu mereka untuk bertemu pelanggan dan melakukan transaksi dengan lebih simple dan

⁷ ibid

mudah. Transaksinya memang diatur oleh *marketplace* itu sendiri. Kemudian setelah menerima pembayaran, penjual akan mengirim barang ke pembeli. Salah satu alasan mengapa *marketplace* itu sendiri. Kemudian setelah menerima pembayaran, penjual akan mengirimkan barang ke pembeli. Salah satu alasan mengapa *marketplace* terkenal adalah karena kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan. Banyak yang menggambarkan online *marketplace* seperti department store.

2. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah kegiatan menjaga, memelihara, dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan.⁸

dengan kata lain sebagai gambaran fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan – tujuan hukum yakni keadilan. Kemanfaatan dan kepastian hukum. Jadi, dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum.

3. Bentuk Perlindungan Hukum

Bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi dua yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan bersifat represif. Perlindungan hukum bersifat preventif merupakan perlindungan yang sifatnya

⁸Sudikno Mertokusomo, *Mengenal hukum suatu pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2000, H. 42.

pencegah. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk menjauhkan keberatan atas pendapatnya sebelum putusan pengadilan. Sehingga tujuan adalah mencegah terjadinya sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dalam pengadilan maupun diluar pengadilan.⁹

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberi keadilan serta menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat.

Hukum harus memberikan perlindungan pada semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan sama didepan hukum.

Menurut N.E Algra et al sebagaimana dikutip oleh Donal Albret Rumokoy dan Frans Maramis, kepastian hukum adalah kepastian mengenai hak dan kewajiban, mengenai apa yang menurut hukum boleh dan tidak boleh.¹⁰

Kepastian hukum merupakan nilai lebih dari peraturan tertulis dari pada yang tidak tertulis, dengan adanya peraturan tertulis orang dapat lebih muda untuk menemukan, membaca, dan memastikan bagaimana hukunya.

4. Perlindungan Hukum terhadap konsumen

Hubungan hukum antara *marketplace* dengan *e-commerce* adalah mitra sebagai perusahaan penyedia jasa layanan transaksi jual beli *reseller*

⁹ Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta, 2003, hlm.9

¹⁰ Donald Albert Romukoy dan Frans Marimis, *Pengantar Ilmu Hukum*, edisi I, Cetakan III, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm. 140.

dan konsumen melalui aplikasi. sedangkan hubungan dengan konsumen dan *reseller* adalah hubungan hukum. Sehingga masing-masing pihak harus memenuhi hak dan kewajibannya. Sebagaimana termuat dalam Undang-Undang perlindungan konsumen.

Pada intinya, dalam perjanjian kemitraan ketika calon *reseller* sudah mendaftarkan dirinya sebagai mitra berarti secara tidak langsung sudah secara sah dan telah setuju dengan perjanjian kemitraan dan ketentuan yang diberlakukan oleh perusahaan penyedia aplikasi. Jika terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka penyelesaian yang di dapat dilakukan adalah penyelesaian diluar pengadilan. Bagian kedua penyelesaian sengketa diluar Pengadilan dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Berdasarkan asas kebebasan terkontak para pihak bebas membuat perjanjian. Sebagaimana dalam pasal 1338 KUHperdata : “ semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang tidak membuatnya”. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh Undang-Undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Asas kebebasan berkontrak tetap tidak boleh melanggar syarat-syarat sah nya perjanjian dalam KUHperdata, syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320-1337 KUH perdata yaitu:

1. Kesepakatan para pihak, berdasarkan pasal 1321 KUH perdata, tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.

Dalam hal ini perjanjian tidak sah apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, atau penipuan.

2. Kecakapan para pihak, menurut pasal 1329 KUH perdata tiap orang berwenang untuk membuat perikatan, kecuali dia dinyatakan tidak cakap untuk hal itu. Cakap disini adalah seseorang tersebut telah dikatakan dewasa menurut hukum.

3. Mengenai suatu hal tertentu, menurut pasal 1333 KHUperdata obyek perjanjian harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurang kurangnya dapat ditentukan jenisnya. Jumlah barang itu tidak perlu pasti, asal jumlah itu dapat ditentukan atau dihitung. Pasal 1332 KHU perdata menentukan bahwa hanya barang yang dapat diperdagangan saja yang dapat menjadi pokok persetujuan.

4. Sebab yang halal, bahwa isi dari perjanjian itu sendiri tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan mampu ketertiban umum. Hal ini diatur dalam pasal 1337 KUH perdata.

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian perpustakaan, artinya sebuah studi dengan mengkaji buku-buku terkait dengan skripsi ini yang berasal dari perpustakaan maupun Web internet

2. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah penelitian kepustakaan yang bersifat yuridis normatif. Yuridis normatif artinya peraturan perundang – undangan dan norma – norma yang berlaku di masyarakat atau juga yang menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat.

3. Pendekatan Masalah

Penelitian hukum didalam nya terdapat pendekatan yaitu pendekatan yaitu pendekatan Undang –Undang atau *statue approach* dan Pendekatan konseptual atau *conceptual approach*. Dengan pendekatan tersebut, peneliti akan mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang di coba untuk dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini. Penelitian menggunakan dua pendekatan yaitu :

a. Pendekatan undang – undang atau *statute appoarch*

Pendekatan undang – undang digunakan dalam memecahkan masalah yang terdapat pada rumusan masalah pertama. Dalam pendekatan undang- undang dilakukan dengan menelaah semua

undang –undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.

b. Pendekatan conceptual atau *conceptual approach*

Pendekatan konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum. Pendekatan konseptual digunakan untuk memecahkan masalah yang terdapat pada rumusan masalah kedua. Dalam hal pendekatan konseptual atau *conceptual approach* dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal ini dikarenakan belum atau tidak adanya aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.

4. Sumber Badan Hukum

Untuk memecahkan isu hukum dan sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang diperlukan. sumber -sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi sumber - sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan-bahan hukum sekunder

a. Bahan Hukum Primer

Bahan – bahan hukum primer terdiri dari perundang – undangan, catatan – catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang – undangan dan putusan – putusan hakim. Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis dalam penelitian skripsi adalah peraturan perundang-undangan yaitu :

- (1) Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang perdagangan,
- (2) Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)
- (3) Undang -undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382)
- (4) Undang – undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 45, Tambahan Lembaran Adalah Republik Indonesia Nomor 5512)
- (5) Undang – undang nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4823);
- (6) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara republikIndonesia Tahun 2012 Nomor 189,Tambahan Lembaran Negara Republic Indonesia Nomor 5348);
- (7) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/ M-DAG/ PER/7/2013 tentang Kecantuman Harga Barang dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku- buku teks, kamus- kamus hukum, jurnal hukum dan komentar – komentar atas putusan pengadilan. Pada penulisan skripsi ini bahan hukum sekunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku teks yang berkaitan dengan isu hukum yang menjadi pokok bahasan, kamus –kamus hukum dan tulisan-tulisan ilmiah tentang hukum yang telah dipublikasikan.

5. Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Prosedur pengumpulan bahan hukum dapat berupa buku – buku mengenai politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, berupa kamus bahasa Indonesia, website resmi dalam internet, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian bahan non-hukum yang digunakan dalam penulisan proposal skripsi ini ialah sumber bacaan dari internet dan sumber hukum lainnya yang berkaitan dengan E-commerce.

Pendekatan konseptual yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip – prinsip hukum. Prinsip – prinsip ini dapat ditemukan dalam pandangan – pandangan sarjana ataupun doktrin – doktrin hukum. Pendekatan konseptual digunakan untuk mencegah masalah yang terdapat pada rumusan masalah kedua. Dalam hal pendekatan konseptual atau conceptual approach

dilakukan menakala meneliti tidak berada dari aturan hukum yang ada. Hal ini dikarenakan belum atau tidak adanya aturan hukum untuk masalah yang di hadapi.

6. Pengolahan dan analisis bahan hukum

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum yang bersifat khusus dan diharapkan memberikan suatu preskrpsi tentang apa yang harus diterapkan berkaitan dengan permasalahan terkait.

Setiap kegiatan ilmiah lebih terarah, akurat dan rasional sehingga sesuai dengan kriteria dan keilmuan dan dapat dipertanggung jawabkan keobyektifan nya, diperlukan metode yang sesuai dengan obyek yang dibahas. Karena penelitian hukum bertujuan memberikan kemampuan dan keterampilan untuk mengungkap kebenarannya memelaui kegiatan-kegiatan yang sistematis, metodologis, dan konsisten.

Dalam penulisan ini yang di gunakan adalah dengan penelitian perpustakaan(library research) atau masuk dalam penggolongan yang dilakukan secara penelitian yuridis normatif , artinya sebuah studi dengan mengkaji buku – buku terkait dengan skripsi ini yang bersalan dari perpustakaan (bahan pustak).semua sumber bersal dari bahan-bahan tertulis (cetak) yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan literatur – literatur lainnya (elektronik)

Dengan metode-metode pengumpulan data tersebut diatas, Diharapkan mendapatkan titik terang untuk mengetahui dan memecahkan permasalahan yang ada. Dari hasil penelitian itu dipilah-pilah dan akhirnya menjadi suatu kesimpulan yang teratur, lengkap, dan sistematis dalam bentuk laporan penelitian. Yaitu mencakup buku-buku, Hasil-hasil penelitian laporan.

Untuk mengumpulkan data yang bersifat kepustakaan dengan cara membuat catatan secara sistematis yang ada hubungannya dengan perlindungan konsumen dan ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang sebagai salah satu upaya ditegakkan nya perlindungan hukum di Indonesia. Metode yang digunakan untuk menganalisa Data-data skripsi ini dengan pokok permasalahan sehingga dapat diharapkan syarat kesempurnaan skripsi

7. Jadwal dan Lokasi Penelitian

- a. Dalam penulisan Skripsi ini penulisan melakukan studi kepustakaan di perpustakaan Universitas Bhayangkara Surabaya
- b. Penelitian ini dilakukan Pada bulan November 2020.

G. Sistematis penulisan Skripsi

Secara garis besar penulisan skripsi ini dibagi menjadi 4 bagian Yaitu:

Bab I Pendahuluan Sebagaimana pengatur dan pendahuluan skripsi ini berisi latar belakang masalah perlindungan dan upaya hukum atas kasus kerugian konsumen yang disebabkan *marketplace*, lalu timbul perumusan masalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen, Mengenai kerugian yang disebabkan oleh *marketplace E-commerce*. Tujuan dan manfaat penelitian kajian pustaka, metode penelitian, serta yang terakhir adalah sistematis penulisan .

Bab II Upaya hukum yang dapat Dilakukan konsumen akibat kerugian yang dialaminya dan di sebabkan oleh *marketplace E-commerce* . Pada bab ini berisi aspek hukum pengertian konsumen dan upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan, perlindungan hukum, perlindungan konsumen, Hukum perlindungan konsumen asas / tujuan perlindungan konsumen dan tujuan perlindungan konsumen, Pengertian upaya hukum, upaya penyelesaian perkara kerugian menurut hukum perdata, upaya penyelesaian perkara kerugian menurut hukum pidana, Temuan penelitian upaya perlindungan konsumen terhadap *marketplace* tidak bertanggung jawab.

Bab III tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual-beli E-commerce. Pada bab ini berisi Hak dan Kewajiban antara pembeli dan penjual, mekanisme pembayaran via internet Bank Sebagai Perantara dalam transaksi elektronik .Tanggung jawab penjual dan perjanjian transaksi jual-beli E-commerce

Bab IV penutup Bab ini merupakan aktif dari penulisan skripsi yang didalamnya akan diuraikan mengenai kesimpulan daari bab-bab sebelumnya dan kemudian diberikam saran yang tepat,yang sesuai dengan permasalahan yang ada, yang dapat memberikan manfaat terhadap permasalahan tersebut

BAB II

UPAYA HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*

A. Pengertian Upaya Hukum

Upaya Hukum adalah keseluruhan upaya – upaya guna menyelesaikan suatu masalah hukum. Dalam *e-commerce* terdapat dua macam upaya hukum yakni :

1. Upaya Hukum Preventif

Upaya hukum preventif dapat diartikan sebagai segala upaya yang dilakukan guna mencegah terjadinya suatu peristiwa atau keadaan yang tidak diinginkan . dalam transaksi *e-commerce*, keadaan yang tidak diinginkan ini adalah terjadinya kerugian, khususnya kerugian pada pihak konsumen. Upaya preventif perlu diterapkan mengingat penyelesaian sengketa *e-commerce* relative sulit, memerlukan waktu yang lama dalam penyelesaian dan tidak jarang memerlukan biaya yang tinggi. Sebagai contoh dua orang Hongkong dan asutralia memerlukan waktu 5 bulan untuk mendapatkan refund (pembayaran kembali) Atas barang yang dibeli maka dari itu, sengketa *e-commerce* sebisa mungkin harus dicegah. Dalam usaha-usaha untuk mencegah terjadinya kerugian, langkah yang dapat ditempuh yakni dengan pembinaan Konsumen.

Pembinaan konsumen terdapat dalam pasal 29 ayat 1 UUPK.pembinaan konsumen bertujuan agar konsumen mengetahui hak-haknya sebagai

konsumen dan mendorong pelaku usaha agar berusaha secara sehat. Pembinaan konsumen oleh pemerintah dilakukan oleh menteri teknis terkait pasal 29 ayat 2 UUPK. Namun dalam praktek, peranan pemerintah dalam melakukan edukasi/pembinaan terhadap konsumen belum begitu maksimal, hal ini dapat dilihat dari rendahnya kesadaran konsumen mengenai hak – hak yang dimilikinya dan masih rendahnya keberanian konsumen untuk menuntut pelaku usaha.¹¹

2. Upaya Hukum Represif.

Upaya Hukum Represif adalah upaya hukum yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hukum yang sudah terjadi. Upaya hukum ini digunakan apabila telah terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.

Menurut UUPK salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut (Pasal 4 huruf e UUPK). Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (Pasal 7 huruf f UUPK). Dalam transaksi e-commerce, banyak hal yang bisa menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan diatas yang dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap system e-commerce, sehingga diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

¹¹Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta, H.48.

Selain itu juga terdapat mekanisme lain untuk menyelesaikan sengketa e-commerce, antara lain :

1. Jalur Non Litigasi.

Jalur non litigasi adalah mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat yang bentuk dan macamnya bervariasi, seperti cara musyawarah, perdamaian, kekeluargaan, penyelesaian adat, dan lain-lain. Penyelesaian sengketa ini diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen ini digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan (Pasal 45 ayat 4 UUPK).

2. Jalur litigasi

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam pasal 45 ayat 1 UUPK. Dengan berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Maka dalam hal ini konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/gantii rugi kepada pelaku usaha, kompensasi tersebut menurut pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa

sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang – undangan.¹²

Definisi upaya hukum adalah aturan-aturan yang diberlakukan oleh pejabat yang berwenang dan bersifat memaksa apabila dilanggar akan mendapatkan sanksi, pengertian hukum dapat di kaji dari norma yang tercantum dalam undang-undang dan norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat

Berikut ini adalah pengertian hukum menurut beberapa ahli hukum :

- a. Menurut van kan mendefinisikan hukum adalah segala perturan untuk melindungi kepentingan seseorang dalam hidup bermasyarakat
- b. Menurut ultrech, hukum ialah sekumpulan peraturan berupa perintah dan larangan yang harus ditaati guna menciptakan ketertiban dalam bermasyarakat.
- c. Menurut leon duguit , hukum adalah aturan tingkah laku manusia jika dilanggar akan berdmapak pada manusia sendiri

Menurut beberapa para ahli hukum diatas, dapat disimpulkan bahwa hukum adalah seperangkat norma atau kaidah yang berfungsi mengatur tingkah laku manusia dan pergaulan masyarakat yang bersifat memaksa dengan tujuan melindungi kepentingan bersama untuk menciptakan ketentraman dan kedamaian didalam hidup bermasyarakat serta memberikan sanksi tegas bagi siapa yang melanggarnya.

¹² Ibid, h.49.

B. UPAYA HUKUM YANG DAPAT DILAKUKAN JIKA TERJADI WANPRESTASI DALAM TRANSAKSI MELALUI MEDIA INTERNET (E-COMMERCE)

Dalam transaksi jual beli E-Commerce tidak menutup kemungkinan terjadinya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak. Sekarang yang menjadi masalah adalah upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan.

Dalam UUPK penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Bab X yang terdiri dari empat pasal, mulai dari pasal 45 sampai dengan pasal 48. Melalui ketentuan pasal 45 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat dilakukan dua pilihan yaitu :

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum. Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan : “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela yang bersengketa” Penjelasan pasal 45 ayat 2 UUPK menyatakan yaitu ”penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini, tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa.

Penjelasan pasal 45 ayat 2 yaitu penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini, tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa.

Yang dimaksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang undang ini. Dari pasal tersebut dapat diambil kesimpulan ada dua cara yang ditempuh untuk menyelesaikan sengketa konsumen yaitu melalui peradilan diatur pasal 45 UUPK yang menentukan bahwa penyelesaian sengketa melalui peradilan mengacu pada ketentuan dalam pasal 45 diatas.

Penunjukan pasal 45 dalam hal ini, disebabkan karena penyelesaian konsumen melalui pengadilan hanya di mungkinkan apabila :

- a) Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan
- b) Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa yang timbul dari dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri karena para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah berlangsung cepat dan murah.

Sedangkan penyelesaian diluar pengadilan diatur dalam pasal 47 UUPK yang menentukan bahwa penyelesaian sengketa konsumen

diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Walaupun bukan suatu keharusan untuk ditempuh oleh konsumen. Keputusan BPSK sendiri memiliki kekuatan hukum untuk memberikan shock terapi bagi pelaku usaha yang nakal, oleh karena keputusan tersebut dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar larangan-larangan tertentu. Sedangkan mengenai pelaksanaan keputusan BPSK harus dimintakan penetapan eksekusi pada pengadilan.

Lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dilaksanakan melalui BPSK dikhususkan untuk konsumen perorangan yang memiliki perselisihan dengan pelaku usaha. Sifat penyelesaian sengketa yang cepat, murah memang dibutuhkan oleh konsumen. Hal tersebut telah dilaksanakan oleh BPSK karena diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dalam jangka waktu 21 hari sejak gugatan diterima. Media ada jaringan pribadi (sistem tertutup). System jaringan public harus dipertimbangkan.

C. Pengertian E- commerce

Bagi banyak kalangan e-commerce merupakan suatu terminology baru yang belum cukup dikenal. Masih banyak yang beranggapan bawah e-commerce ini sama dengan jual beli alat – alat elektronik. Oleh karena itu dalam bab ini penulis akan mencoba menjelaskan pengertian dari e-commerce tersebut.

Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi dalam David Baum (2001:2) memberikan pengertian “E-commerce sebagai satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang bisa dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui e-mail atau bisa melalui word wibe web.¹³

Secara umum e-commerce menurut David Baum (1999) adalah satu set teknologi, aplikasi-aplikasi, dan proses bisnis yang dinamis untuk menghubungkan perusahaan, konsumen, dan masyarakat melalui transaksi elektronik dan pertukaran barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.¹⁴

Assosiation For Electronic Commerce secara sederhana mendefinisikan e-commerce sebagai mekanisme bisnis secara elektrinis. commerceNet, sebuah konsorsium industry memberikan definisi lengkap yaitu penggunaan jaringan

¹³ Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, 2001, mengenai E-commerce, Jakarta, Elex media komputindo, Hlm 1-2

¹⁴ Ibid, hlm 2

computer sebagai sarana penciptaan relasi bisnis. Tidak puas dengan definisi tersebut commerceNet menambahkan bahwa di dalam e-commerce terjadi proses.

Dalam satu perusahaan dengan menggunakan internet. Sementara itu Amir Hatman dalam bukunya Net ready : Strategies For success in the e-conomy secara lebih terperinci lagi mendefinisikan e-commerce sebagai suatu mekanisme bisnis secara elektronik yang memfokuskan diri pada transaksi bisnis berbasis individu dengan menggunakan internet sebagai medium pertukaran barang atau jasa baik antara dua institusi (Business to consumer).¹⁵

Menurut ECEG – Australia (Electronic Commerce Expert Group) e-commerce adalah: *“Electronic Commerce is a broad concept that covers any commercial transaction that is effected via electronic means and would include such means as facsimile, telex, EDI, internet and the telephone”*¹⁶

Julian Ding dalam bukunya E-commerce: Law & Practice, mengemukakan bahwa e-commerce sebagai suatu konsep yang tidak dapat didefinisikan. E-commerce memiliki arti yang berbeda bagi orang yang berbeda. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Iklan ini transaksi dilakukan atau dimasukkan ke dalam media elektronik atau media digital dimana kehadiran fisik pihak tidak diperlukan dan media ada jaringan pribadi (sistem tertutup). System jaringan public

¹⁵ Richardus Eko Indrajit, 2011, E-commerce kiat dan strategi bisnis dan dunia maya, Jakarta, PT. Elex media komputindo, hal 3.

¹⁶ www.law.gov.ua/aghhome/advisory/eceg/single.htm diakses 10 april 2007

harus dipertimbangkan system terbuka (misalnya internet atau web – web dunia).¹⁷

Selain pengertian-pengertian di atas dikemukakan pula pengertian e- commerce, yang khusus berkaitan masalah ganti kerugian. Di Amerika Serikat, pengertian e-commerce meliputi “korban produk cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli melainkan juga korban yang bukan pembeli, namun pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai memperoleh perlindungan yang sama dengan pemakai.¹⁸

Berbagai pengertian tentang “e-commerce” yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan e-commerce maupun di dalam undang-undang perlindungan konsumen

Pengertian e-commerce menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan e-commerce dalam pasal 1 angka (2) yakni: e-commerce adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dari pengertian e-commerce diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen¹⁹

1. Setiap orang Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Namun istilah orang menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut

¹⁷ Julian Ding, 1999, E-commerce: law and office, Malaysia, Sweet and Maxwell Asia, hal. 25

¹⁸ Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Di Indonesia. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 21

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Sinar Grafik, Jakarta, 2008, h. 27.

natuurlijke person atau termasuk bahan hukum (rechtspersoon). Oleh karena itu konsumen harus mencakup juga bahan usaha dengan makna luas dari pada bahan hukum.

2. Pemakai Sesuai dengan bunyi pasal 1 angka (2) Undang-undang perlindungan e-commerce, kata “pemakai” menekankan, e-commerce adalah (ultimate consumer). Istilah kata “pemakai” dalam hal ini digunakan untuk rumusan ketentuan tersebut atau menunjukkan suatu barang dan/ atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.

D. Pengertian perlindungan hukum

Bagi masyarakat Indonesia hal ini terkait masalah hukum yang sangat penting. Pentingnya permasalahan hukum di bidang *E-commerce* adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet²⁰ mengingat pentingnya hal tersebut maka Indonesia mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi melalui internet yaitu Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik yang untuk selanjutnya disingkat UU ITE.

Dalam upaya menyikapi perkembangan hukum terkait dengan dengan jual beli melalui internet, Pemerintahan telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik, menimbang bahwa pembangunan nasional adalah suatu proses yang berkelanjutan yang harus

²⁰ Lia Sautunnida, *Jual Beli Melalui Internet (E-commerce) Kajian, Menurut Buku III KUH Perdata dan Undang-Undang informasi dan Transaksi Elektronik (Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2008), hal.1*

senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi dimasyarakat. Dalam Pasal 1 butir 2 UU ITE, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi elektronik, harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional

Perlindungan hukum adalah kegiatan menjaga,memelihara, dan melindungi hak dan kewajiban manusia guna mencapai keadilan,kemanfaatan,kepastian hukum.jadi,dapat disimpulkan perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum, baik secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum.

E. Bentuk perlindungan hukum

Bentuk perlindungan hukum di bagi menjadi 2 yaitu :

1. Perlindungan hukum bersifat preventif,merupakan perlindungan hukum yang bersifat pencegahan.perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atas pendapatannya sebelum putusan pengadilan.sehingga tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.
2. Perlindungan hukum secara represif, berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Penyelsaian sengketa dapat dilakukan didalam pengadilan maupun diluar pengadilan.²¹

Fungsi hukum adalah untuk melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan hidup orang lain, memberikan keadilan serta

²¹Ridwan,hukum administrasi Negara,UUI press, Yogyakarta,2003,h.9.

menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Hukum harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak karena pada dasarnya setiap orang memiliki kedudukan yang sama didepan hukum. Tugas hukum yang utama adalah membagi hak dan kewajiban antar perorang didalam masyarakat, membagi wewenang, mengatur cara memecahkan masalah hukum dan memelihara kepastian hukum.

Menurut N.E Algra et al, kepastian hukum adalah kepastian mengenai hak dan kewajiban, mengenai apa yang menurut hukum boleh dan tidak boleh.²² Kepastian hukum merupakan nilai lebih dari peraturan tertulis, orang dapat lebih mudah membaca, menentukan, dan memastikan bagaimana hukumnya.

F. Pengertian Hukum perlindungan konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melingungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaanya dalam bermasyarakat

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terdapat dua aspek hukum

a. Hukum konsumen dalam hukum perdata

Hukum konsumen dalam hukum perdata dimaksudkan hukum perdata dalam arti luas dimana termasuk hukum perdata, hukum dagang serta

²²Donald Albert Rumokoy Dan Frans Maramis, Pengantar Ilmu Hukum, Rajawali Pers Jakarta 2014, h.140

kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Baik hukum perdata tertulis dan tidak tertulis. Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam KHU perdata.

b. Hukum Konsumen dalam hukum public

Hukum Konsumen dalam hukum public dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antara Negara dengan alat-alat perlengkapannya atau hubungan dengan Negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik terutama dalam kerangka hukum konsumen dan perlindungan konsumen adalah hukum pidana, hukum acara perdata, hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata internasional. Dari beberapa aspek hukum tersebut diatas, bahwa dengan diundangkannya undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen tetap memberlakukan ketentuan perundang – undangan tersebut. Az nasution menyatakan bahwa Undang-undang perlindungan konsumen ini memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa kesemua undang-undang yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus oleh undang-undang.²³

²³ Ibid. Hal 30

Pengertian perlindungan konsumen menyangkut suatu materi untuk mendapatkan perlindungan ini bukan sekedar perlindungan fisik melainkan hak-hak konsumen yang bersifat abstrak.²⁴

Pengertian perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka (1) Undang-undang

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen ” Rumusan pengertian dari perlindungan konsumen diatas menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai bentuk untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang bisa merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan konsumen

Hak-hak yang telah dibentuk ini diharapkan dapat mewujudkan keseimbangan dalam memberikan perlindungan bagi konsumen dan juga dapat menajmin suatu barang dan/ atau pelayanan jasa.

Sehingga dapat terciptanya perekonomian yang sehat tanpa menimbulkan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi suatu kebutuhanya dari hal-hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah suatu upaya hukum menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

²⁴M.shidqon Prabowo,perlindungan hukum ,Yogyakarta,2010 h.38,

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang atau jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk bisa mendapatkan barang dan jasa hingga sampai adanya akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:²⁵

1. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang yang telah disepakati
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Jadi pada umumnya, hukum umum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedang bagian-bagian tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan hukum perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen, seperti halnya juga pengaturan perilaku persaingan tidak wajar, monopoli atau oligopoli dari pengusaha, diakui berfungsi sebagai dorongan efisiensi dalam kegiatan usaha dan kesejahteraan masyarakat. Karena itu seharusnya upaya perlindungan pada pengusaha yang jujur dan beritikad baik serta pencegahan berbagai perilaku kegiatan usaha yang menimbulkan dampak negative terhadap kesejahteraan masyarakat.

Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai

²⁵ Ibid., h.21.

pihak satu sama lain berkaitan dengan barang/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.²⁶

Bahwa berdasarkan pengertian-pengertian istilah mengenai hukum perlindungan konsumen sangat menentukan perlindungan hukum terhadap para konsumen. Karena semakin luasnya pengertian istilah tertentu yang terhadap dalam hukum perlindungan konsumen akan semakin besar kemungkinan bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum. Perluasan pengertian mengenai hukum perlindungan konsumen yang demikian juga berakibat dimungkinkannya bagi konsumen untuk menuntut pelaku usaha yang menyebabkan adanya kerugian yang dialami oleh para konsumen. Baik secara langsung maupun yang tidak terkait secara langsung dalam suatu perjanjian.

G. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Di dalam pasal 2 bahwa :

“ perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :²⁷

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus

²⁶ Ibid

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen. RajaGrafindo persada, Jakarta, 2015, h.25.

memberikan manfaat sebesar-besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan perilaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil;

- a. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
- b. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa dikonsumsi atau digunakan;
- c. Asas kepentingan hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastiaan hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 2 (dua) asas yaitu:²⁸

- (1) Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
- (2) Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan dan asas kepastian hukum

²⁸ Ibid., h.26

Asas keseimbangan yang dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan masing-masing pihak antara pelaku usaha dengan konsumen dan pemerintah, Kepentingan pemerintah di dalam hubungan ini tidak dapat dilihat dalam hubungan adanya transaksi dagang secara langsung menyertai pelaku usaha dan konsumen. Melainkan dengan cara mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung di antara pelaku usaha dengan konsumen tetapi melalui berbagai pembatasan dalam suatu bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Selain itu asas keamanan dan keselamatan para konsumen yang di kelompokkan didalam asas manfaat oleh karena keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan konsumen dengan kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.

Adapun tujuan perlindungan konsumen menurut pasal 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengatakan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negative pemakaian barang dan/ atau jasa ;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak sebagai konsumen ;

4. Menumbuhkan unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi ;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan tanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan,keamana dan keselamatan konsumen.

Dalam pasal 3 Undang-undang perlindungan Konsumen ini,merupakan suatu pembangunan nasional yang sebagaimana telah disebutkan di dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan akhir yang harus dicapai dalam melaksanakan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Achmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus.²⁹ Hal ini juga tampak dari peraturan pasal 3 undang-undang perlindungan konsumen, yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan didalam pasal 2.

Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang sudah disebutkan diatas bila dikelompokkan kedalam tiga tujuan hukum secara umum maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat didalam rumusan huruf C dan huruf E.Sementara dengan tujuan untuk memberikan kemanfaatan terdapat didalam

²⁹ Achmad Ali Op,cit,

rumusan huruf A dan huruf B, termasuk huruf C dan D serta huruf F. Tujuan khusus yang diarahkan didalam tujuan kepastian Hukum terlihat dalam rumusan huruf B. penglompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan pada huruf A sampai huruf F terdapat Tujuan yang dapat dikualifikasikan sebagai Tujuan ganda.

H. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam transaksi *e-commerce*

para pihak yang terdapat dalam jual beli *e-commerce* adalah konsumen dan pelaku usaha.³⁰ Hak konsumen diatur dalam pasal 4 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK), Yaiu :

Hak konsumen adalah hak katas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; Hak dan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya; Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 UUPK menyebutkan “kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang

³⁰Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2010, Hukum Perlindungan Konsumen, Pustaka Nasional, h. 38.

dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan; Beritikad baik dalam melakukan Transaksi pembelian barang dan/atau jasa; Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut”. Di sisi lain, hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK yang menyebutkan :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UUPK adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan
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. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik, karena di UUPK pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha juga sangat erat kaitannya dengan larangan dan tanggung jawab pelaku usaha.

I. Penemuan Peneliti Tentang Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-commerce

Sehubungan dengan hasil peneliti, PUTUSAN Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan Pengadilan Negeri Medan yang memeriksa dan memutuskan perkara perdata pada tingkat pertama , telah menjatuhkan putusan sebagai berikut dalam perkara gugatan antara RUKIAH,S.H., Bekerja sebagai Ibu rumah tangga . Lawan PT. Tokopedia dan elipa store , perseroan terbatas yang bergerak dibidang penyediaan jasa *E-commerce* marketplace dengan nama Tokopedia

FAKTA-FAKTA YANG TERJADI

1. Bahwa penggugat pada tanggal 15 februari 2018 melakukan transaksi pembelian sebuah Macbook Pro 13' grey 2017 Touch Bar MPXW2 core melalui aplikasi Tokopedia milik tergugat.sehingga keluar tagihan invoice dari tokopedia dengan nomor b INV/20180215/XVIII/II/I136434679 (INVOICE) seharga Rp.22.369.400-(dua puluh dua juta tiga ratus enam puluh Sembilan ribu empat ratus rupiah).
2. Bahwa berdasarkan INVOICE tersebut penggugat pada tanggal 15 februari 2018 telah melakukan transfer dana kepada rekening tergugat pada bank BCA cabang kedoya permai. Dengan nomor rekening 3721773939 atas nama pt.tokopedia. dengan rincian sebagai berikut:
 - a) Dana sebesar Rp.22.200.834-(dua puluh dua ratus ribu delapan ratus tiga puluh empat rupiah) melalalui rekening penggugat pada bank BCA cabang Bukit Barisan dengan nomor rekening

3830638198 atas namaa Ayub SH or rukiah pada tanggal 15 Februari 2018.

b) Dana sebesar Rp 500.000 –(lima ratus ribu rupiah) melauai rekening penggugat pada bank BCA cabang bukit barisan dengan nomor rekening 3830638198 atas nama ayub SH or Rukiah pada tanggal 15 februari 2018.

c) Bahwa tergugat kemudian membatalkan transaksi INVOICE dengan keterangan Pembayaran dibatalkan PYM/20180215/XVIII/II/148888711 tertanggal 16 ferbruaaari 2018. Dan akibat dari pembatalan tersebut, tergugat telah mengembalikan dana yang telah ditrasferkan penggugat sebesar Rp.500.000 – (lima ratus rupiah) dengan keterangan Payment Refund-(148871263)

3. Bahwa atas dan sebesar Rp.22.200.834- (dua puluh dua juta dua ratus ribu delapan ratus tiga puluh empat rupiah). Belum dikembalikan oleh tergugat kepada penggugat dan berdasrkan keterangan dari hasil pengecekan tim tergugat dan berdasarkan keterangan dari hasil pengecekan tim tergugat atas laporan indikasi penipuan ID #02495776 yang dilakukan penggugat melalui layanan pengguna Tokopedia, diketahui bahwa dana Rp.22.200.834-(dua puluh dua juta dua ratus ribu delapan ratus tiga puluh empat rupiah) yang telah ditrasferkan penggugat pada rekening tergugat telah dicairkan oleh tergugat kepada pihak lain

sehingga tergugat tidak bisa melakukan pengembalian dana yang telah ditransferkan oleh penggugat tersebut.

4. Bahwa atas tidak dikembalikannya dana penggugat yang telah ditransferkan penggugat pada rekening tergugat tersebut telah jelas dan nyata mengakibatkan kerugian materill bagi penggugat sebesar Rp.22.200.834- (dua puluh dua juta dua ratus ribu delapan ratus tiga puluh empat rupiah).

5. Bahwa akibat tidak dikembalikannya dana penggugat oleh PT.Tokopedia tersebut, penggugat melalui kuasa hukunya mengirimkan surat somasi peringatan pertama dan tertanggal 23 februari 2018 somasi kedua/terakhir dan tanggal 6 maret 2018 pada intinya PT.Tokopedia menolak untuk bertanggung jawab atas pengembalian dana sebesar Rp.22.200.834-(dua puluh dua juta dua ratus ribu delapan ratus tiga puluh empat rupiah)yang telah ditrasferkan penggugat kepada rekening PT.tokopedia dengan alasan sebagai berikut

- a. Bahwa penggugat telah melakukan kesalahan pembayaran nominal yang seharusnya dibayarkan sebesar Rp.23.370.263.(dua puluh dua juta tiga ratus tujuh puluh ribu dua ratus enam puluh tiga ribu rupiah) bukan sebesar Rp.22.200.834-(dua puluh dua juta dua ratus ribu delapan ratus tiga puluh empat rupiah) Sebagaimana yang telah dihitung oleh penjual “ELIPA STORE”
- b. Bahwa telah melakukan kesalahan dengan megirimkan bukti transfer kepada penjual “ELIPA STORE” sehingga uang yang telah

ditransferkan penggugat pada rekening tergugat dapat dicairkan tergugat kepada pihak lain

- c. Bahwa penggugat telah meminta pertanggung jawaban yang salah alamat (“error in persona”) karena yang seharusnya bertanggung jawab atas kerugian penggugat adalah pihak ELIPA STORE bukan pihak tergugat

FAKTA YANG SEBENARNYA

1. Berdasarkan hal tersebut maka system yang berlaku dalam e-commerce marketplace tokopedia adalah sebagai berikut:
2. Pembeli kemudian memilih metode pembayaran yang diinginkan, in casu Penggugat memilih membayar melalui transfer Bank dari rekening Penggugat yang sudah didaftarkan dalam akun Tokopedia milik penggugat kepada rekening Tergugat pada bank BCA cabang kedoya permai, dengan nomor rekening 3721773939 atas nama PT.Tokopedia.
3. Tokopedia kemudian mengeluarkan surat tagi/invoice atas nama penjual dan kemudian pembeli melakukan pembayaran in casu tergugat mengeluarkan INVOICE yang kemudian dilunasi oleh penggugat dengan metode transfer bank melalui rekening yang telah terdaftar dalam akun Tokopedia Penggugat.
4. Tokopeida kemudian memverifikasi pembayaran yang telah dilakukan oleh pembeli dan apabila terverifikasi maka pemesanan produk oleh pembeli akan diteruskan kepada penjual untuk di proses oleh penjual, in

casu Tergugat gagal memverifikasi pembayaran yang telah dilakukan oleh penggugat dan kemudian tergugat membatalkan transaksi INVOICE dengan keterangan pembayaran dibatalkan – PYW/20180215/XVIII/II/148888711 sehingga pemesanan pembelian dan pembayaran Penggugat tidak diteruskan penjual “ELIPA STORE”

5. Bahwa berdasarkan hal tersebut diketahui terdapat 3 hubungan hukum yang terjadi dalam sitem Tokopedia.

PERTAMA, hubungan hukum antara penjual dengan Tokopedia, yaitu Tokopedia mengiklankan produk penjual dan Tokopedia mengeluarkan surat tagih/invoice atas nama penjual kepada pembeli.

KEDUA, hubungan hukum antara pembeli dengan Tokopedia, Yaitu Tokopedia menerima pembayaran dari penjual, memverifikasikan pembayaran pembeli lalu meneruskan pemesanan pembeli kepada penjual

KETIGA, hubungan hukum antara penjual dengan pembeli, yaitu setelah pembayaran terverifikasi dan diteruskan kepada penjual, penjual kemudian memproses pemesanan pembeli dan mengirimkan kepada pembeli.

- a. Bahwa berdasarkan hal tersebut jelas dan nyata bahwa hubungan hukum yang terjadi adalah antara penggugat dengan tergugat oleh karena kegagalan/kesalahan Tergugat dalam memverifikasi pembayaran pemesanan penggugat sehingga pemesanan tidak diteruskan kepada penjual “ELIPA STORE” atau dengan kata lain hubungan hukum antara

Penggugat dengan penjual “ELIPA STORE” belum timbul karena pemesanan Penggugat tidak diteruskan oleh Tergugat kepada penjual “ELIPA STORE”

b. Bahwa selain itu perlu diingat juga penggugat tidak pernah melakukan transfer dana langsung kepada rekening penjual “ELIPA STORE” segala pembayaran yang dilakukan penggugat adalah kepada rekening milik Tergugat in casu rekening Tergugat pada bank BCA cabang kedoya permai, dengan nomor rekening 3721773939 atas nama PT.Tokopedia dan berdasarkan Syarat dan ketentuan angka 4 dalam huruf D mengenai Transaksi Pembelian, Tergugat masih bertanggungjawab atas hal tersebut.

c. Bahwa oleh karena hubungan hukum yang timbul adalah antara penggugat dan tergugat saja maka pihak yang paling tepat untuk dimintai pertanggung jawaban atas kerugian yang diderita Penggugat adalah Pihak Tergugat, bukan pihak penjual “ELIPA STORE” belum timbul.

J. Analisa Kasus Terhadap Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Mdn

1. Bahwa MUHAMMAD FAISAL atau Penggugat adalah konsumen dari jasa e-commerce marketplace milik PT.Tokopedia dengan akun atas nama MUHAMMAD FAISAL yang terdaftar dalam system Tergugat dan melalui akun tersebut sehingga di keluarkan INVOICE oleh pt.tokopedia yang telah dilunasi MUHAMMAD FAISAL

2. Bahwa PT.Tokopedia gagal memverifikasi pembayaran yang telah dilakukan oleh MUHAMMAD FAISAL sehingga INVOCE dibatalkan oleh PT.Tokopedia walaupun faktualitanya INVOCE telah dilunasi MUHAMMAD FAISAL melalui jasa e-commerce marketplace milik PT.Tokopedia tidak diteruskan kepada penjual untuk dapat diproses sehingga hubungan hukum antara MUHAMMAD FAISAL dengan PT.Tokopedia saja dimana hubungan hukum antara MUHAMMAD FAISAL dengan penjual tidak timbul karena penjual belum memiliki kewajiban apapun yang diakibatkan kesalahan verifikasi yang dilakukan oleh PT.Tokopedia
3. Bahwa akibat pembatalan INVOICE, PT.Tokopedia sebagai penyedia jasa e-commerce marketplace yang digunakan oleh MUHAMMAD FAISAL berkewajiban untuk mengembalikan dana yang telah ditrasferkan oleh MUHAMMAD FAISAL sebagaimana yang telah dijelaskan diatas fakt-fakta hukum dalam gugatan ini. Akan tetapi sampai dengan gugatan ini diperbuat, PT.Tokopedia tidak beritikad baik untuk mengembalikan dana sepenuhnya dana yang telah ditrasferkan MUHAMMAD FAISAL kepada PT.Tokopedia

BAB III

TANGGUNG JAWAB PARA PIHAK E-COMMERCE DALAM TRANSAKSI BISNIS ONLINE

A. PENGERTIAN BISNIS ONLINE

Bisnis online adalah segala rangkaian kegiatan bisnis dengan menggunakan fasilitas elektronik untuk mencapai tujuan memperoleh keuntungan/profit. Arti bisnis online secara bebas digambarkan perdagangan dengan menggunakan media elektronik (Electronic commerce/e-commerce/EC). E-commerce adalah penyebaran pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui system elektronik seperti internet atau televisi, website, atau jaringan komputer lainnya. *E-commerce* pertama kali diperkenalkan tahun 1994 pada saat pertama kali banner-elektronik dipakai untuk tujuan promosi dan periklanan disuatu halaman web. Awalnya, pemanfaatan perdagangan elektronik sebagai transaksi komersial untuk mengirim dokumen komersial seperti pesanan pembelian atau invoice secara elektronik.³¹

Bisnis online untuk saat ini dan akan datang memiliki prospek yang cukup tinggi, karena hampir semua orang menginginkan kepraktisan dan kemudahan dalam hal memenuhi kebutuhannya, sedangkan kepraktisan adalah salah satu ciri khas dari bisnis online dimana transaksi suatu bisnis dapat dilakukan tanpa betatap muka atau bahkan tidak saling kenal sebelumnya, akan tetapi saling

³¹ www.wikipedia.com

menaruh kepercayaan. Dengan modal kepercayaan provider (penyedia) bisa untuk memenuhi semua permintaan pasar. Sebaliknya dengan modal kepercayaan pula konsumen bisa mendapatkan barang yang dibutuhkan sesuai yang dikehendaknya.

Ketika teknologi berkembang sangat pesat, khususnya teknologi informasi. Kebutuhan akan internet termasuk kebutuhan primer bagi masyarakat, khususnya di daerah perkotaan. Pemanfaatan internet dianggap menjadi kebutuhan semua lapisan masyarakat, termasuk kaumpebisnis. Proses jual beli via internet ini lazim disebut e-commerce, atau Electronic Commerce, yang merupakan proses jual beli,transfer, atau pertukaran produk, service dan informasi yang dilakukan melalui jaringan internet.

Kelebihan Bisnis Online

1. Efisiensi Modal, tidak diperlukan modal besar,karena tidak diperlukan infrastruktur, hanya memerlukan biaya koneksi internet,sehinggatidakmembutuhkanalokasiwaktuyanglama.
2. Hemat waktu dan biaya, bisnis online dengan hitungan menit bahkan detik sudah bisa diadakan transaksi suatubarang.
3. Transaksi atau pembayaran via online, cukup menggunakan media lembaga keuangan perbankan dengan menggunakan ATM, E-Banking dansejenisnya.
4. Tidak terbatas ruang dan waktu, bisa menjalankan bisnis dimanapun dan kapanpun, asalkan tersedia perangkat koneksi yang terhubung denganinternet

Kelemahan Bisnis Online

1. Barang tidak sesuai keinginan, barang yang dipajang hanya via media elektronik bisa dimungkinkan terjadi perbedaan mutu barang.
2. Maraknya penipuan, bagi pelaku bisnis yang tidak mempunyai perangkat pengaman, baik konsumen maupun produsen akan mudah diterobos oleh parapenipu.
3. Pengguna internet belum merata untuk tingkat nasional
4. Penyelesaian sengketa antara penyedia barang/jasa dengan pengguna masih membutuhkan sistem yang solid

B. PENGERTIAN TRANSAKSI

1. Pengertian Transaksi

Internet mengalami perkembangan yang sangat cepat baik dilihat dari segi jumlah pengguna maupun nilai bisnis didalamnya. Kalangan bisnis berusaha untuk memanfaatkan fenomena ini sebagai strategi marketing yang baru dan juga media penjualan yang baru. Berbagai barang dan jasa tersedia disini mulai dari barang (informasi digital) seperti software dan lagu sampai dengan jasa seperti layanan perbankan. Berbagai jenis barang dan jasa ini membutuhkan adanya teknologi pembayaran yang mendukung transaksi di dunia maya ini

2. Pengertian Transaksi Online

Perdagangan elektronik (*electronic commerce* atau *e-commerce*) adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem

elektronik seperti internet atau televisi, www, atau jaringan komputer lainnya. *Ecommerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis. Industri teknologi informasi melihat kegiatan e-commerce ini sebagai aplikasi dan penerapan dari e-bisnis (*e-business*) yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (*supply chain management*), pemasaran elektronik (*e-marketing*), atau pemasaran online (*online marketing*), pemrosesan transaksi online (*online transaction processing*), pertukaran data elektronik (*electronic data interchange /EDI*). *E-commerce* merupakan bagian dari *e-business*, di mana cakupan *ebusiness* lebih luas, tidak hanya sekadar perniagaan tetapi mencakup juga pengkolaborasian mitra bisnis, pelayanan nasabah, lowongan pekerjaan dll. Selain teknologi jaringan www, *e-commerce* juga memerlukan teknologi basis data atau pangkalan data (*database*), surat elektronik (*e-mail*), dan bentuk teknologi.

Internet mengalami perkembangan yang sangat cepat baik dilihat dari segi jumlah pengguna maupun nilai bisnis didalamnya. Kalangan bisnis berusaha untuk memanfaatkan fenomena ini sebagai strategi marketing yang baru dan juga media penjualan yang baru. Berbagai barang dan jasa tersedia disini mulai dari barang (informasi digital) seperti software dan lagu sampai dengan jasa seperti layanan perbankan. Berbagai jenis barang dan jasa ini membutuhkan adanya teknologi pembayaran yang mendukung transaksi di dunia maya ini.

Sistem pembayaran yang ada pada saat ini dapat di kategorikan menjadi 5 sebagai berikut:

a. COD (cash on delivery) COD (cash on delivery) atau pembayaran di tempat. Metode pembayaran ini hanya untuk wilayah terdekat, atau daerah lain yang dia memiliki jaringan di daerah itu, dan pembeli membayar barang yang dipesan setelah barang tersebut tiba di tempat;

b. TransferBank,

jika memilih untuk membayar melalui transfer, dapat mentrasferkan uang kerekening Penjual. Pembeli mentransfer (transfer dapat dilakukan dengan cara setor tunai, transfer via ATM atau melalui klikbca) jumlah yang di order paling lama 3 hari setelah melakukan transaksi dan mengirimkan bukti transfer via email atau melalui faks. Setelah dana yang ditransfer masuk dan bukti transfer di terima sanur, barang yang di pesan segera dikirimkan.

c. System debit

Sistem ini mengharuskan konsumen terlebih dahulu mempunyai rekening di suatu bank. Apabila ia akan melakukan suatu pembayaran maka pembayaran itu akan diambil dari rekening tersebut dengan cara di debit. Contoh dari sistem ini adalah: Bank Internet Payment System (BIPS), FSTC Electronic Check (Echeck) (www.echeck.org), Open Financial Exchange (OFX). (www.ofx.org)

d. Kartu Kredit

Penjual dapat menggunakan jasa bank yang mempunyai hubungan dengan jaringan Credit Card Internasional ,misalnya Mastercard, JSB dan Visa. Setelah order selesai dan pembeli memilih pembayaran dengan kartu kredit, maka pembeli akan terhubung ke Bank selaku payment gateway. Pengisian semua data mengenai kartu kredit dilakukan pada payment gateway tersebut. Tugas Penjual hanya meng-check apakah data transaksi dengan CC dan crosscheck dengan Bank apakah CC yang digunakan valid. Sistem ini mengalihkan kewajiban pembayaran kepada pihak ke-3 (kredit) baru kemudian kredit ini akan ditagih kepada orang yang bersangkutan. Pedagang akan melakukan proses capture yaitu meminta pembayaran dari pihak ke-3 yang menjadi perantara. Sistem ini terdiri dari Credit Card Over HTTP/SSL dan SET. Sistem yang menggunakan SSL banyak digunakan oleh internet merchant pada saat ini. Internet merchant akan menggunakan SSL dalam meng-encrypt proses capture dari nomor kartu kredit yang digunakan

e. Uang digital (e-money) “Tunai” atau “electronic “cash”/digital cash

Sistem pembayaran baru seperti halnya uang digital ini hanya berhasil apabila keberadaannya diterima oleh banyak orang. Untuk meraih penerimaan ini semua pihak yang terlibat harus mendapat cukup banyak keuntungan melebihi dari “biaya” yang harus ditanggungnya

C. PENGERTIAN TANGGUNG JAWAB

Tanggungjawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggungjawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggungjawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggungjawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Tanggung jawab ialah menjadi kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja atau tidak. Tanggung jawab bisa menjadi perwujudan kesadaran dan kewajiban bagi manusia. , tanggung jawab adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatu yang menjadi akibat. Bertanggung jawab dimaksudkan sebagai suatu keadaan di mana semua tindakan atau perbuatan atau sikap merupakan penjelmaan dari nilai-nilai moral serta nilai-nilai kesusilaan. Dalam jurnal Mengembangkan Karakter Tanggung Jawab pada Pembelajaran (2016) oleh Elfi Rochmah, arti tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan, baik yang disengaja atau tidak disengaja.

D. UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DALAM TRANSAKSI BISNIS ONLINE

Penyelesaian sengketa sendiri pada dasarnya dapat dikualifikasikan menjadi penyelesaian sengketa secara adversial. Penyelesaian sengketa secara damai dan penyelesaian sengketa secara adversarial. Penyelesaian sengketa secara damai lebih dikenal dengan penyelesaian secara musyawarah mufakat. Sementara penyelesaian sengketa secara adversial lebih dikenal dengan penyelesaian sengketa oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Dalam penyelesaian sengketa damai tidak ada pihak yang mengambil keputusan bagi penyelesaian sengketa. Keterlibatan pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa secara damai adalah dalam rangka mengusahakan agar para pihak yang bersengketa dapat sepakat untuk menyelesaikan sengketa mereka. Bentuk dari penyelesaian sengketa secara damai adalah negosiasi dan konsiliasi

1. Upaya penyelesaian sengketa menurut ketentuan perdata

Transaksi E-commerce di dunia maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadi sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.³² Sengketa –sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui proses litigasi maupun non-litigasi. Namun demikian, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, bahwa e-commerce dilahirkan dengan

³² Rahadi Wasi Bintoro "Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata", Jurnal dinamika hukum

maksud untuk meniadakan hambatan dalam model transaksi bisnis yang konvensional berupa pertemuan langsung, sehingga dibatasi oleh waktu dan tempat

Dalam perspektif hukum perdata upaya penyelesaian sengketa *E-Commerce* dalam transaksi bisnis online merupakan salah satu bentuk wanprestasi antara konsumen dengan pemilik bisnis online. Wanprestasi itu sendiri dapat berupa :

1. tidak melaksanakan apa yangdiperjanjikan.
2. Melaksanakan yang diperjanjikan tetapi tidak dilakukan dengan
keseuaian.
3. Melaksanakan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Pihak yang merasa dirugikan akibat wanprestasi dapat menuntut pemenuhan perjanjian, pembatalan perjanjian, atau meminta ganti kerugian pada pihak yang melakukan wanprestasi. Ganti kerugiannya bisa meliputi biaya yang nyata-nyata telah dikeluarkan kerugian tersebut sebagai akibat adanya wanprestasi.

2. Upaya Penyelesaian Sengketa dalam Ketentuan Pidana

Dalam kasus penyelesaian sengketa e-commerce ini jika diselesaikan melalui jalur pidana maka pelaku order fiktif melanggar Pasal 378 KUHP yang berbunyi “ Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberikan hutang maupun menghapus piutang, diancam karena penipuan dengan pidana

paling lama empat tahun”. Berdasarkan bunyi pasal diatas unsur –unsur dalam perbuatan penipuan adalah :

1. Dengan maksud menguntungkan diri sendiri dengan melawanhukum
2. Menggerakan orang untuk menyerahkan barang dengan menggunakan sesuatu atau supaya memberi hutang maupun menghapuskanpiutang.

Denganmenggunakansalahsatuupayaataupenipuan(namapalsu,martanatpalsu, tipu muslihat, atau rangkaiankebohongan).

E. UPAYA TANGGUNG JAWAB PARA PIHAK

Dalam hukum khususnya Hukum Perdata, setiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggung jawab, hal yang menyebabkan lahirnya kewajiban bertanggung jawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata ada dua, yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkannya bertanggung jawab. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar risiko. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.³³

1. Tanggung jawab Berdasarkan unsur kesalahan prinsip ini menyatakan, sesorang baru dapat dimintai pertanggungjawabanya secara hukum jika

³³Janus Sidabalok,Op.Cit.(90-91)

ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan
- b. Adanya usnur kesalahan
- c. Adanya kerugian yang diderita
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian

2. Praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (presumption of liability principle), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.⁹ Dalam hal kerusakan barang yang terjadi ketika konsumen menerima barangnya, penjual dapat membuktikan bahwa hal tersebut bukanlah kesalahan yang diakibatkan olehnya dengan membuktikan bahwa barang yang hendak dikirim tersebut telah melalui proses cek dan pengemasan yang baik dan rapi sehingga akan sangat minim atau bahkan tidak mungkin jika barang akan mengalami kerusakan, kecuali memang kesalahan berada pada proses pengiriman yang tidak diketahui oleh penjual maupun konsumen.

3. Tanggung jawab mutlak

Tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen, barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab itu dikenal dengan nama Product liability. Menurut asas ini, produsen wajib

bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan product liability dapat dilakukan berdasarkan tiga hal.³⁴

- a. Melanggar jaminan
- b. Ada unsur kelalaian
- c. Menerapkan tanggung jawab mutlak
4. Tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Dalam setiap perjanjian, ada sejumlah janji (*terms of conditions*) yang harus dipenuhi oleh para pihak. Janji tersebut merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak yang berjanji dan sekaligus merupakan hak bagi pihak lawan untuk menuntut pemenuhannya. Karena janji-janji itu timbullah keterikatan secara hukum. Apabila janji tidak dipenuhi dan menimbulkan kerugian di pihak lawan, keadaan tidak dipenuhinya perjanjian (*wanprestasi, breach of contract*) itu menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk menuntut penggantian kerugian

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op cit. 97

F. UPAYA GANTI KERUGIAN DALAM SENGKETA

Penyelesaian sengketa secara patut merupakan harapan setiap orang yang menghadapi sengketa dengan pihak lain, termasuk penyelesaian sengketa secara patut atas sengketa yang timbul antara konsumen dengan produsen.³⁵

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu.³⁶

1. Pelaku Usaha Tidak Melaksanakan Kewajiban Hukumnya Sebagaimana Diatur di dalam Undang-Undang
Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum. Hal ini dapat berupa pelaku usaha tidak memberikan keterangan yang jelas pada produk, ataupun tidak melayani keinginan konsumen dengan baik dan benar.
2. Pelaku Usaha Atau Konsumen Tidak Menaati Isi Perjanjian Yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak. Konsumen telat melakukan pembayaran, atau konsumen tidak melakukan konfirmasi penerimaan barang ketika barang telah tiba. Pelaku usaha tidak mengirim barang sesuai yang dipesan oleh konsumen atau bahkan barang yang dikirim berjumlah tidak sesuai dengan pesanan konsumen.

³⁵ Fakih Fahmi Mubarak, 2006 Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perkara melalui Arbitrase Online

³⁶ Bagus Hanndiyo Mantri "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan Pasal-Pasal tentang penyelesaian sengketa atau perselisihan dalam Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik dapat diselesaikan dengan cara litigasi dan non-litigasi sebagaimana disebutkan dalam Pasal 38 dan 39 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai berikut:

Pasal 38 ayat (1) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

Pasal 38 ayat (2) Masyarakat dapat mengajukan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 39 ayat (1) Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Sampai saat ini penyelesaian sengketa tentang informasi dan transaksi elektronik berlaku secara umum termasuk dalam hal sengketa yang terjadi dalam

penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Menurut prinsip Lex Specialis Derogat Legi Generali mengandung makna bahwa jika terdapat aturan hukum yang khusus, maka aturan hukum tersebut mengesampingkan aturan yang umum. Lex generalis masih berlaku apabila terdapat beberapa hal yang tidak diatur dalam lex specialis. Dalam hal ini Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik masih belum mengatur sengketa yang terjadi dalam ruang lingkup penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik.¹⁶ Oleh karena itu jika terdapat sengketa dalam penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik, maka peraturan yang diaplikasikan adalah Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

G. PENYELESAIAN SENGKETA DILUAR PENGADILAN (NON LITIGASI)

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah. Penyelesaian melalui jalur pengadilan memiliki kekurangan diantaranya adalah

- a. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang pada umumnya lambat atau disebut buang waktu lama diakibatkan oleh proses pemeriksaan yang sangat formalistik dan sangat teknis. Di samping itu arus perkara yang semakin

deras mengakibatkan pengadilan dibebani dengan beban yang terlampau banyak.

- b. Biaya per perkara yang mahal Biaya perkara dalam proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan dirasakan sangat mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian sengketa, karena semakin lama penyelesaian sengketa, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan. Biaya ini akan semakin bertambah jika diperhitungkan biaya pengacara yang juga tidak sedikit.
- c. Pengadilan pada umumnya tidak responsif Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan dapat dilihat dari kurang tanggapnya pengadilan dalam membela dan melindungi kepentingan umum. Demikian pula pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil, karena hanya memberi pelayanan dan kesempatan serta keleluasaan kepada “lembaga besar” atau “orang kaya”. Dengan demikian, timbul kritikan yang menyatakan bahwa “hukum menindas orang miskin, tapi orang berduit mengatur hukum.”
- d. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketenteraman kepada para pihak
- e. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis Para hakim dianggap mempunyai kemampuan terbatas, terutama dalam abad iptek dan globalisasi sekarang, karena pengetahuan yang dimiliki hanya di bidang

hukum, sedangkan di luar itu pengetahuannya bersifat umum, bahkan awam. Dengan demikian, sangat mustahil mampu menyelesaikan sengketa yang mengandung kompleksitas berbagai bidang.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, summary jury trial, settlement conference serta bentuk lainnya.³⁷ Sedangkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli.

Arbitrase merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa, sudah sejak lama dikenal di Indonesia. Bahkan telah dibentuk Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) sejak 30 Nopember 1977, berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan Industri (KADIN) Nomor SKEP/152/DPH/1977.³⁸ Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang juga dapat ditempuh di luar pengadilan, yang juga diartikan sebagai: an independent person (conciliator) brings the parties together and encourages a mutually acceptable resolution of the dispute by facilitating communication between parties.

³⁷Yahya Harahap Op Cit.(186)

³⁸Ahmad Miru Op.Cit.(159).

Konsiliasi ini juga dimungkinkan sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa ini memiliki banyak kesamaan dengan arbitrase, dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di samping sudah dikenal dalam perundang-undangan di Indonesia, juga merupakan salah satu pilihan terbaik di antara sistem dan bentuk ADR yang ada.³⁹

Ganti rugi yang dapat dituntut dalam wanprestasi, pasal 1243 KUHPdata telah memberikan pengaturannya yang merupakan peraturan prinsipil mengenai ganti kerugian dalam hal tidak dipenuhi perikatan. Ganti rugi tersebut berupa biaya, rugi dan bunga (kosten, schaden en interesten). Yang dimaksud dengan biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh satu pihak.

Menimbang bahwa tentang gugatan kabur, dengan memperhatikan gugatan dimaksud pada pokoknya berisikan Penggugat ingin mendapatkan ganti kerugian dari tergugat atas kelalaian dan ketidak hati-hatian Tergugat memverifikasi dana penggugat dalam system *E-commerce* marketplace yang dikelola tergugat oleh karena itu berkaitan dengan gugatan ganti rugi;

Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi dari tergugat mengenai kurang pihak berlasan menurut hukum, maka beralasan untuk mengabulkan eksepsi tergugat :-

³⁹ Munir Fuady, Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis), Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 12

DALAM POKOK PERKARA

Menimbang, bahwa oleh karena eksepsi tergugat mengenai kurang pihak berlasan dan dikabulkan, maka majelis tidak perlu mempertimbangkan tentang pokok perkara, sehingga dengan demikian gugatan penggugat harus dinyatakan tidak dapat diterima:

Menimbang, bahwa oleh salah satu eksepsi tergugat dikabulkan maka segala biaya yang timbul dalam perkara ini dibebankan kepada penggugat.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan kajian dan analisa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Upaya hukum adalah memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang disebabkan oleh marketplace diselesaikan melalui pengadilan negeri medan PUTUSAN Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan. Yaitu pihak perusahaan tergugat bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen tetapi pengadilan tidak mengabulkan permintaan pernggugat. Perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalainan dan kesalahan pihak market place yang menyebabkan kerugian-kerugian bagi konsumen . bentuk perlindungan yang disediakan oleh pihak market place hanya cuman menyediakan cancel atau pembatalan transaksi. Hal tersebut tidak sesuai dengan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengenai perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
2. Upaya tanggung jawab yang dapat di tempuh oleh konsumen ialah pihak market place PT.tokopedia karena kesalahan yang didapat adalah kesalahan murni dari karyawan PT.tokopedia tetapi PT.Tokopedia tidak mau bertanggung jawab atas kerugian konsumen dikarenakan bagi pihak PT.tokopedia kesalahan apapun yang menyangkut PT.Tokopedia. PT.Tokopedia tidak akan beertanggung jawab sebab sebelum pengguna

(konsumen) menggunakan aplikasi Tokopedia konsumen sudah menyetujui syarat dan ketentuan yang sudah disediakan Tokopedia

B. SARAN

1. Disarankan kepada pihak marketplace lebih terperinci lagi dalam pembuatan aplikasi atau kelalaian sistemnya dan pemerintahan seharusnya menciptakan hukum yang dapat melindungi hak – hak ekonomi bagi konsumen. memberikan perlindungan hukum terhadap potensi kerugian yang dialami konsumen
2. Disarankan kepada pihak marketplace dalam lebih baik lagi dalam kebijakan sistem dan lebih prioritas kepada konsumen . dan tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen,
RajaGrafindo persada, Jakarta, 2015, h.25

Adrian Sutedi Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, (Bogor :
Ghalia Indonesia, 2008), h.9

Az Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen,
(Jakarta Jaya Widya, 1999), h.13

Celina Tri Siswi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, sinar grafik,
Jakarta, 2008, h.27

Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Bandung :
CitraAditya Bakti, 2010), h.17

Lia Sautunnida, Jual Beli Melalui Internet (E-commerce) Kajian, Menurut Buku
III KUH Perdata dan Undang – Undang informasi dan Transaksi Elektronik
(Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, 2008), hal.1

Rahadi Wasi Bintoro ”Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata”, Jurnal
dinamika hukum

Susanti Adi Nugrogo, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari
Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya,
(Jakarta : Kencana, 2011), h.61-62

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
(Bandung : Citra Umbara, 2007), h.2

Abdul Halim Barkatullah 2017, Hukum Transaksi Elektronik

Ahmadi Miru, Prinsip – Prinsip Perlindungan Bagi Konsumen Di Indonesia.

(Jakarta : Rajawali Pers,2011),h.21

Celina , Hukum Perlindungan Konsumen

(Jakarta : Sinar Grafika 2008) h.22

Donald Albert Romukoy dan Frans Marimis,Pengantar Ilmu Hukum, Edisi I,Cetakan III, Rajawali Pers,

Jakarta,2014,h.140

Fakih Fahmi Mubarak,2006 Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Perkaramelalui Arbitrase Online

Jonaedi Efendi dan Jonny Ibarahim, metode penelitian hukum empiris dan normatif Prenada Media Grup,

Jakarta,2016,h.228

Julian Ding,1999,E – commerce : law and office,

Malaysia,Sweet,and MaxwellAsia,hal.25

M.shidqon Prabowo,perlindungan hukum,

Yogyakarta,2010 h.38

Onno W.Purbo dan Aang Arif Wahyudi,2001,Mengenai E – commerce,

Jakarta, PT. Elex Media Kompuyindo,Hal. 1 – 2

Richardus Eko Indrajit, 2011 , E - commerce kiat dan strategi bisnis dan dunia maya Jakarta,PT.Elex Media Komputindo,hal.3

Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, UII Press,

Yogyakarta,2003,h.9.

Shidarta, 2006, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT.

Gramedia Widiasarana,

Jakarta, H.48

Sudikno Mertokusomo, Mengenai hukum suatu pengantar, Liberty,

Yogyakarta, 2000, h.42

INTERNET:

www.wikipedia.com

www.law.gov.ua/aghhome/advisory/eceg/single.htm. diakses 10

<https://www.ruangguru.co.id/40-pengertian-hukum-secara-umum-dan-definisinya-menurut-para-ahli/>

PUTUSAN:

PUTUSAN PENGADILAN NEGERI MEDAN NOMOR 183/PDT.G/2018/PN
MDN

UNDANG – UNDANG

-Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan,

-Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik (ITE)

-Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

-Undang – undang Nomor 7 tahun 2014 Tentang Perlindungan Konsumen

-undang – undang nomor 7 tahun 2014 Tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 45, Tambahan Lembaran Adalah Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 45, Tambahan Adalah Republik Indonesia Nomor 5512)

