



PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE MASKER DI MARKETPLACE FACEBOOK

Ramadhan Wardhana, Dwi Desi Yayi Tarina

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

ABSTRAK

Dalam dunia jual beli Online sering terjadi pelanggaran terhadap konsumen. Pelanggaran yang sering terjadi melalui platform E-commerce. E-commerce merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu tidak bertemunya penjual dan pembeli, dengan menggunakan media internet. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dikatakan konsumen adalah seorang yang pemakai barang dan jasa yang tersedia dilingkungan masyarakat, baik dari kepentingan pribadi, keluarga maupun orang lain. Salah satunya adalah kasus Pembelian masker secara online di marketplace, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif karena penelitian hukum ini menggunakan data sekunder yang berasal dari bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dalam undang-undang perlindungan konsumen Seharusnya pelaku usaha sadar bahwa konsumen marketplace dilindungi oleh Undang-undang, dengan adanya undang-undang tersebut diharapkan pengguna marketplace mendapatkan barang yang dibeli dari platform online marketplace dengan mutu berkualitas sehingga tidak lagi ada lagi kasus yang merugikan pengguna marketplace.

Kata Kunci : Konsumen, perlindungan dan penyelesaian

PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di dunia mengalami kemajuan yang begitu pesat. Mulai dari perkembangan teknologi informasi itu sendiri telah menciptakan perubahan sosial, ekonomi dan budaya. Di Indonesia itu sendiri juga mengalami dampak positif maupun negatif, salah satunya menimbulkan permasalahan hukum terkait dengan penyampaian informasi transaksi elektronik.

Adapun permasalahan hukum yang dimaksud yakni terjadinya pelanggaran hukum UU No. 8 Tahun 1999 oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Transaksi online merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi online semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli online seiring perkembangan teknologi yang

memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli online tentunya perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi online memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana yang mungkin terjadi..

Dalam munculnya perkembangan teknologi ini ditemukan ada contoh pelanggaran yang terjadi seperti salahsatunya kasus di Denpasar Bali. Dimana pelakunya bernama Ali Solikin Saat itu sekitar bulan Maret, korban kesulitan mencari masker. Sementara penjualan masker standar kesehatan sudah habis terjual di sejumlah apotek. Korban akhirnya berniat mencoba mencari lewat online. Selanjutnya oleh korban ditemukan akun marketplace dengan nama Arga Chanel Gallu yang menawarkan penjualan masker merk Sensi dan Diapro. Dalam transaksi, melalui messenger disampaikan akun tersebut milik terdakwa atas nama Ali Solikin. Saat penawaran, terdakwa menyampaikan bahwa untuk 1 boks masker merk Sensi Rp.320.000 dan 1 boks masker merk Diapro Rp.285.000. untuk meyakinkan korban, terdakwa mengirimkan contoh foto testimoni pembelian masker oleh pembeli atas nama saksi Bu Nur alias Nurul. Karena harga yang ditawarkan sangat murah dari harga di pasaran. Korbanpun akhirnya memesan masker kepada terdakwa. Korban meminta dikirimkan no hp milik terdakwa yang bisa langsung komunikasi lewat aplikasi WA (Whatsap). kesepakatanpun terjadi dimana korban Widiawati memesan kedua merk masker tersebut dengan harga yang ditentukan oleh terdakwa sebesar Rp.2.100.000,00. Namun dalam mentrasfer uang pembelian, korban Widiawati melakukan transaksi melalui rekening milik saksi Olivia sekaligus meminta agar barang dikirim ke alamat rumah saksi Olivia di jalan Tegal Harum, Gang Melati No.6 Biauang, Denpasar. Alasannya karena saksi Okivia juga membutuhkan masker tersebut. Tepatnya pada Sabtu, 28 Maret 2020 sekitar pukul 11.00 Wita, pesanan masker yang dibeli tiba. Namun, saat boks dibuka oleh saksi Olivia dan Widiawati ternyata hanya berisi kain celana jeans bekas dan sarung bantal lusuh. Dalam kasus ini terdakwa Ali Solikin melanggar pasal 28 ayat (1) UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Pasal 7 Huruf G, pasal 8 ayat (1) Huruf F UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan pasal 8 ayat (1),(2). Kemudian berlanjut di persidangan menggunakan aplikasi telekonfrensi zoom yang didalam persidangan tersebut Hakim memponis Ali Solikin dengan ancaman pidana penjara 20 Bulan sesudah mendapatkan keringanan dari hakim dari 24 bulan, dan denda Rp 5.000.000.

Bedasarkan uraian diatas adanya permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana suatu pelanggaran konsumen bisa terjadi dan bagaimana cara penyelesaian sengketa konsumnen, apabila terjadi pelanggaran hukum dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen, maksud dari penelitian ini untuk menumbuhkan rasa kesadaran yang harus ada didalam diri pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

penelitian yang berjudul: **PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE MASKER DI MARKETPLACE FACEBOOK**

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen jual beli online bisa terwujud?
2. Bagaimanakah cara penyelesaian kasus perlindungan konsumen masker di marketplace facebookk?

c. Ruang Lingkup Penelitian

Penyusunan penelitian ini mencakup ruang lingkup berupa :

- a. Analisis perlindungan hukum terhadap bidang transaksi jual beli online.
- b. Analisis terhadap kasus pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen.
- c. Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang di rugikan.
- d. Bentuk perjanjian yang dibuat dalam bertransaksi jual beli online.

d. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis secara hukum terhadap kasus perlindungan konsumen menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- b. Guna mengetahui pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan perlindungan hukum apa yang diberikan terhadap konsumen.

Manfaat Penelitian

- **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini sangat diharapkan dapat menjadi bahan tambahan informasi kepustakaan di bidang hukum, referensi penulisan tugas maupun tugas akhir di masa mendatang khususnya di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta serta diharapkan dapat menambah wawasan berupa informasi tentang perlindungan hukum terhadap konsumen peraturan - peraturan yang melindungi konsumen.

- **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada penegak hukum serta masyarakat terkait permasalahan yang terjadi saat ini dalam perdagangan jual beli online yang digunakan melalui online shop untuk memasarkan produknya.

e. Landasan Teoritis

Adapun asas dan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Teori Perjanjian

Menurut Wierjono Rodjodikoro mengartikan perjanjian, yaitu adanya hubungan antara dua orang atau lebih yang akan melakukan suatu hal tertentu untuk menuntut pelaksanaan perjanjian.

b. Teori Perlindungan Konsumen

Memberikan keadilan atau kepastian hukum terhadap konsumen dalam aspek jual beli dalam hubungan masalah penyediaan itu termasuk dalam perlindungan konsumen.

c. Teori Keadilan Aritoteles

Menurut pandangan Aritoteles dalam bukunya *Rhetorica* menjelaskan, bahwa tujuan hukum adalah untuk adanya suatu keadilan yang diterapkan oleh negara terhadap masyarakat untuk menjamin kesejahteraan.

f. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu penelitian yang tidak mengenal penelitian lapangan (*field research*). Terkenal dengan istilah penelitian yuridis normatif

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang menggunakan pendekatan Undang-undang (*statute approach*) termasuk kedalam penelitian hukum yuridis normatif

3. Sumber Data

Sumber data disesuaikan berdasarkan jenis penelitian. Sumber data yang diterapkan dalam penelitian yuridis normatif ini yaitu data sekunder, yang terdiri dari 3 (tiga) sumber bahan hukum:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang mempunyai otoritas adalah bahan hukum primer, Bahan hukum ini terdiri dari:

1. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
2. Kitab Undang-undang hukum perdata
3. UU ITE Tentang Transaksi Elektronik
4. Peraturan pemerintah tentang No. 58 Tahun 2001 tentang pembinaan pengawasan dan penyenggaraan perlindungan konsumen

b. Bahan Hukum Sekunder

Sumber bahan hukum sekunder adalah bagian yang menjelaskan dari bahan hukum primer, terdiri dari:

1. Hasil-hasil penelitian
2. Buku
3. Jurnal

c. Sumber Bahan Hukum Lainnya

Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder adalah termasuk dalam bagian bahan hukum lainnya, terdiri dari:

1. Undang-Undang No 8. Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
3. Undang-undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.

4. Metode Analisa Bahan Hukum

Cara pengumpulan data pada penelitian saya kali ini dilakukan dengan cara kepustakaan (*library research*) dari berbagai sumber bahan hukum yang ada baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder serta bahan hukum lainnya.

5. Teknis Analisis Data

Merupakan langkah yang berkaitan dengan pengolahan data penelitian saya yang telah ditentukan berupa data sekunder yang telah dikumpulkan untuk

menjawab rumusan masalah dengan cara analisis kualitatif (quality content analysis) . Teknik penulisan kualitatif, yaitu menjelaskan secara rinci dan sistematis terhadap pemecahan masalah penelitian secara lebih terukur.

PEMBAHASAN

1. Terwujudnya perlindungan konsumen jual beli online

Dengan adanya suatu alat elektronik untuk kemudahan masyarakat melakukan transaksi secara online, transaksi secara online tidak ada halangan jarak seseorang untuk melakukan transaksi, E-commerce memiliki arti yang berbeda bagi orang yang berbeda, setiap orang tidak bisa dikatakan sama, setiap orang mempunyai perspektif/definisi masing-masing yang berbeda. Maka dari itu harus ada upaya yang harus dilakukan agar terwujudnya perlindungan konsumen, karena dalam jual beli online tidak semua orang jujur memasarkan produk yang dijualnya.

Perlindungan konsumen adalah payung hukum yang menjamin adanya kepastian hukum terhadap konsumen agar terwujudnya tujuan perlindungan konsumen di Indonesia, UUPK berdampak positif didalam dunia usaha, usaha dalam jual beli online juga dipacu untuk meningkatkan kualitas/mutu produk barang atau jasa sehingga dapat memasarkan dalam maupun luar negeri .

Hal yang harus diperhatikan dalam melakukan transaksi jual beli online para pihak harus memperhatikan

1. Itikad baik : yaitu perbuatan seseorang yang akan melakukan transaksi dengan atas dasar saling percaya dan tidak adanya yang ditutupi
2. Prinsip kehati-hatian : yaitu suatu tindakan yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam membeli suatu produk
3. Transparansi : yaitu keterbukaan antara dari pihak penjual dalam memasarkan produknya dengan benar dan jelas

Apabila terindikasi melanggar atau tidak indahkan prinsip diatas, maka tentu dari salah satu pihak merasa dirugikan, maka dapat meminta pertanggung jawaban dari pihak yang melanggar, bedasarkan pemahaman ini apabila ingin melakukan transaksi melalui online kita diwajibkan untuk lebih jeli dan teliti serta berhati-hati dalam memilih penawaran yang murah dari harga pasarannya .

Untuk terciptanya suatu perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam pasal 4 UUPK yang mana konsumen mempunyai hak untuk diberikan kenyamanan, keamanan dalam memilih barang, konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi barang yang jelas dan benar dalam pemasaran produk yang akan dibelinya, apabila adanya suatu pelanggaran yang terjadi terhadap konsumen, maka konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila adanya suatu barang yang dibeli tidak sesuai dengan barang yang di pasarkan .

Dalam pasal diatas Seharusnya pelaku usaha sadar bahwa konsumen dilindungi oleh Undang-undang, dengan adanya undang-undang tersebut masih ada saja kita temukan pelaku usaha yang tidak mengindahkan aturan tersebut, karena kurang sadarnya pelaku usaha dengan sanksi yang ada apabila melanggar ketentuan pasal tersebut.

Dalam pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus dilakukan dengan itikad baik, substansi dari pasal 7 sebagai berikut :

Kewajiban pelaku usaha adalah :

1. beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya
2. memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang dipasarkan
3. serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
4. memberikan pelayanan terhadap konsumen secara benar dan jujur dan dilarang diskriminatif
5. menjamin mutu barang serta jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang
6. memberikan kesempatan terhadap konsumen untuk mencoba, mengetes, barang yang dibelinya dan memberikan jaminan
7. memberi kompensasi, ganti rugi penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang jasa yang diperdagangkan

Pelaku usaha sebagaimana mana yang dimaksud dalam pasal diatas pelaku usaha harus tunduk terhadap peraturan yang tersebut agar tidak ada lagi konsumen yang dirugikan demi kenyamanan kegiatan perekonomian

Pelaku usaha diwajibkan menaati peraturan perlindungan konsumen UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada (pasal 8) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yaitu :

- a. Tidak memenuhi dan tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemajuran sebagaimana yang dinyatakan dalam label, sertav keterangan barang dan jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengelolaan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu.

sebagaimana dinyatakan dalam label atau sebagaimana dinyatakan dalam pasal 8 ayat (2) menjelaskan : pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, bekas tanpa ada keterangan yang jelas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.

Dengan demikian untuk mewujudkan perlindungan konsumen dibutuhkan peraturan yang lebih tegas untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen, terutama konsumen e-commerce dan marketplace. Dikarenakan perlindungan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam transaksi jual beli khususnya jual beli marketplace antara penjual dan pembeli online. Sehingga transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli marketplace facebook tidak saling merugikan satu sama lain. Keterbukaan informasi oleh penjual

marketplace sangat diharapkan oleh konsumen guna memperoleh kepercayaan maupun kenyamana terhadap konsumen sebagai pengguna marketplace yang dibeli secara online .

2. Penyelesai sengketa konsumen online marketplace facebook

Pada pembahasan sebelumnya sudah dijelaskan cara terwujudnya perlindungan konsumen, dengan ini maka apabila ada sengketa konsumen di marketplace facebook salah satunya terjadi pada tahun 2020 dimana kasus itu terjadi Denpasar Bali yang melibatkan Alisolikin melakukan kejahatan E-commerce yang merugikan konsumen marketplace facebook. Berula kasus ini dari penawaran Alisolikim menyampaikan bahwa untuk 1 boks masker merk Sensi Rp.320.000 dan 1 boks masker merk Diapro Rp.285.000. untuk meyakinkan korban, terdakwa mengirimkan contoh foto testimoni pembelian masker oleh pembeli atas nama saksi Bu Nur alias Nurul. Karena harga yang ditawarkan sangat murah dari harga di pasaran.

Korbanpun akhirnya memesan masker kepada terdakwa. Korban meminta dikirimkan no hp milik terdakwa yang bisa langsung komunikasi lewat aplikasi WA (Whats Aap). kesepakatanpun terjadi dimana korban Widiawati memesan kedua merk masker tersebut dengan harga yang ditentukan oleh terdakwa sebesar Rp.2.100.000,00. Namun dalam mentrasfer uang pembelian, korban Widiawati melakukan transaksi melalui rekening milik saksi Olivia sekaligus meminta agar barang dikirim ke alamat rumah saksi Olivia di jalan Tegal Harum, Gang Melati No.6 Biauang, Denpasar.

Alasannya karena saksi Okivia juga membutuhkan masker tersebut. Dalam kasus ini terdakwa Ali Solikin diduga melanggar pasal 28 ayat (1) UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam pasa 28 ayat (1) menjelaskan berita bohong yang dalam kasus ini berkaitan dengan mutu kualitas barang yang dijual belikan oleh terdakwa, dengan mengatakan bahwa kualitas barang baik dan tidak cacat tetapi barang setelah dibeli dan diterima oleh korban bernama Widiati, ternyata barang tidak sesuai dengan dipromosikan atau di pasarkan di marketplace facebook, maka bedasarkan kasus ini pelaku juga melanggar ketentuan pasal setelah ditelusuri konsumen marketplace dari Alisolikin juga melanggar Pasal 7 Huruf G, UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana dalam pasal tersebut menjelaskan bahwa pihak yang merugikan harus meberikan konpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang di perjanjikan dan Alisolikin juga melanggar pasal 8 ayat (1) huru F UU No. 8 Tahun 1999 yang menjelaskan tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label,etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Mencermati kasus tersebut penulis memiliki pemahaman bahwa apabila pelaku telah melakukan pelanngaran konsumen dengan ini konsumen harus dihukum sesuai peraturan yang ada, untuk meminimalisir kejahatan yang terjadi di marketplace facebook maka dapat dilakukan berbagai upaya penyelesaian sengketa.

Jadi penyelesaian kasus sengketa E-commerce bedasarkan peraturan yang ada dapat dilakukan di pengadilan maupun diluar pengadilan, jika dilakukan didalam pengadilan maka penyelesaiannya bedasarkan pasal 45 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sedangkan diluar pengadilan penyelesaiannya dilkakukan oleh lembaga BPSK (badan penyelesain sengketa konsumen) dan arbitrase namun pelaku dalam kasus e-commerce biasanya dilaporkan oleh korban e-commerce ke polisi sehingga penyelesaiannya lebih banyak dilakukan oleh jalur hukum diantaranya pengadilan umum dan

kepolisian. Maka pelaku pelanggaran kejahatan e-commerce hanya dapat dilakukan melalui litigasi apabila pelaku tidak bisa diselesaikan secara damai atau dimintai ganti rugi oleh si korban secara baik-baik, dalam hal ini korban pembeli barang dalam marketplace facebook harus menggunakan upaya hukum demi mendapatkan keadilannya.

Dengan demikian solusi yang telah dibahas di atas, maka penulis menerapkan cara penyelesaian lain dengan cara pemberlakuan online dispute resolution dimana mekanismenya berupa membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan hukum bagi penjual dan pembeli secara telekomunikasi dengan aplikasi whatshap. Pilihan hukumnya adalah penjual yang telah merugikan konsumen dapat membicarakan penggantian kerugian dengan pembeli secara online dengan aplikasi whatshap secara lebih intensip, dengan kondisi pandemi seperti ini. Sehingga tidak perlu diselesaikan secara litigasi karena dapat diselesaikan melalui cara kekeluargaan yang mekanismenya pelaku pelanggaran e-commerce memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami si korban agar si korban tidak perlu menindak lanjuti kasus tersebut di dalam pengadilan maupun diluar pengadilan mengingat dengan kondisi pandemi yang menyebabkan pembeli dan penjual tida bisa bertemu langsung .

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas maka analisa pertama adalah Hal yang harus diperhatikan oleh penjual dan pembeli e-commerce demi terwujudnya perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam pasal 4 UUPK yang mana konsumen mempunyai hak untuk diberikan kenyamanan, keamanan dalam memilih barang, konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi barang yang jelas dan benar dalam pemasaran produk yang akan dibelinya, maka dalam melakukan transaksi jual beli online para pihak harus memperhatikan Itikad baik : yaitu perbuatan seseorang yang akan melakukan transaksi dengan atas dasar saling percaya dan tidak adanya yang ditutupi, bagi konsumen diperlukan suatu Prinsip kehati-hatian yaitu suatu tindakan yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam membeli suatu produk, serta bagi produsen diperlukan Transparansi yaitu keterbukaan antara dari pihak penjual dalam memasarkan produknya dengan benar dan jelas

Selanjutnya, pembahasan analisa kedua mengenai penyelesaian kasus sengketa marketplace facebook adalah bedasarkan peraturan yang ada dapat dilakukan di pengadilan maupun diluar pengadilan, jika dilakukan didalam pengadilan maka penyelesaiannya bedasarkan pasal 45 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sedangkan diluar pengadilan penyelesaiannya dilkakukan oleh lembaga BPSK (badan penyelesain sengketa konsumen) dan arbitrase namun pelaku dalam kasus e-commerce biasanya dilaporkan oleh korban e-commerce ke polisi sehingga penyelesaiannya lebih banyak dilakukan oleh jalur hukum diantaranya pengadilan umum dan kepolisian. Cara lainnya dengan memberlakukan online dispute resolution yaitu membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan hukum bagi penjual dan pembeli secara telekomunikasi dengan aplikasi whatshap. Pilihan hukumnya adalah penjual yang telah merugikan konsumen dapat membicarakan penggantian kerugian dengan pembeli secara online dengan aplikasi whatshap secara lebih intensip lagi.

Saran

Dalam transaksi jual beli online dalam payung hukumnya harus ditegaskan lagi dalam memayungi para konsumen karena masih sering terjadi sengketa konsumen. Maka dari itu pelaku usaha harus diberikan pemahaman yang mendalam tentang peraturan-peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen. maka dalam melakukan transaksi jual beli online para pihak harus memperhatikan Itikad baik yaitu perbuatan seseorang yang akan melakukan transaksi dengan atas dasar saling percaya dan tidak adanya yang ditutupi, dengan atas dasar saling percaya dan tidak adanya yang ditutupi, bagi konsumen diperlukan suatu Prinsip kehati-hatian : yaitu suatu tindakan yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam membeli suatu produk

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan:

UU No. 8. Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UU ITE Tentang Transaksi Elektronik

Jurnal

Echenberg, D. (2011). Negotiating international contracts: does the process invite a review of standard contracts from the point of view of national legal"Jurnal Mahasiswa Universitas Diponegoro"

Aida, Ruliani. 2015." pasal 17 undang-undang nomor 11 tahun 2011 tentang informasi dan transaksi elektronik dan pasal 4 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram" Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum. Universitas: brahawijaya

Muhammad Arsyad Sanusi, Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi permasalahan hukum dan solusinya, dalam jurnal ius Quia Iustum,. 18 Maret 2001: 10-29, Jakarta: "Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam"

Setia Putra, 2014 perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui e-commerce," Jurnal Mahasiwa Fakultas Hukum Universitas Pajajaran "

Salamiah, 2014, perlindungan hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli, Jurnal Mahasiswa IAIN Fakultas Hukum dan Syariah"

Julian Iqbal, 2018, perlindungan bagi konsumen online marketplace melalui mekaniseme online dsipute relation,"jurnal Mahasiswa Universitas Airlangga Fakultas Hukum"

I wayan Gede Asmara, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import,"Jurnal Mahasiswa Universitas Warmadewa Fakultas Hukum"

Melina Gerarita Sitompul, 2016, Online Dispute Resolution : Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce Di Indonesia," Jurnal Mahasiswa Universitas Adiwangsa Jambi"

Gagah Satria Utama,2017, Online Dispute Resolution :Revolution in Modern Law Practice," Jurnal mahasiswa Universitas Indonesia Fakultas Hukum"

Buku:

Riyke Ustadiyanto, Framework E-Commerce, Andi, Yogyakarta. 2001, Hal. 138

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, 2013, Jakarta: Kencana Prenada Media Group,

Ester Dwi Magfirah, 2009, Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce, Grafikatama Jaya, Jakarta,

Mantri, Bagus Hanindy. 2007. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi ECommerce" Diss. Tesis. program Pascasarjana Universitas: Diponegoro

Wirjono Rodjodikoro, Asas - Asas Hukum Perjanjian, Mazdar Madju, Bandung, 2000,

Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011,

Carl Joachim Friedrich, 2004, Filsafat Hukum Perspektif Historis, Nuansa dan Nusamedia, Bandung.