



ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (E-COMMERCE)

Zaldi Aryana, Margo Hadi Pura
Universitas Singaperbangsa Karawang

ABSTRAK

Pertukaran jual beli berbasis web telah mengubah pertukaran jual beli biasa, yang di mana pertukaran jual beli antara penjual dan pembeli yang baru-baru ini dilakukan secara langsung menjadi pertukaran bundaran. Salah satu bursa jual beli berbasis online yang sedang mengisi di Indonesia adalah Shopee. Pemerintah dan Pengelola situs Shopee telah memastikan hak pembeli melalui undang-undang dan melalui perjanjian elektronik, namun masih banyak contoh pembeli yang terhalang dalam pertukaran elektronik ini. Masalah yang diteliti adalah mengenai pedoman mengenai keamanan pembelanja di bursa elektronik di Indonesia, Perlindungan Hukum bagi pembeli yang terhalang dalam melakukan transaksi jual beli bursa di halaman web belanja online shopee, kewajiban pengurus website belanja Shopee atas musibah yang dialami oleh pelanggan saat melakukan pertukaran jual beli melalui tujuan belanja online shopee. Teknik pengumpulan informasi adalah informasi dari berbagai sumber pemahaman, seperti undang-undang, buku, buku harian logis, dan web yang nilainya dapat diterapkan pada masalah yang diteliti. Berdasarkan hasil pemeriksaan yang diperoleh, menunjukkan bahwa pedoman mengenai keamanan pembeli di bursa elektronik di Indonesia telah diwajibkan sebagaimana mestinya oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diakui melalui jaminan individu nasabah. informasi, kebutuhan yang sah untuk pertukaran bisnis berbasis web, ketentuan standar, dan rencana sehubungan dengan objek pertukaran bisnis internet.

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

PENDAHULUAN

Bisnis berbasis web adalah ide lain yang umumnya digambarkan sebagai metode yang terlibat dengan pembelian dan penjualan tenaga kerja dan produk di World Wide Web Internet atau cara paling umum untuk membeli dan menjual atau memperdagangkan barang, administrasi, dan data melalui jaringan data termasuk web. Bisnis online adalah tindakan bisnis yang dijalankan secara elektronik melalui organisasi web atau tindakan menjual tenaga kerja dan produk melalui saluran korespondensi lanjutan.

Manfaat dalam menggunakan *E-commerce* sebagai sistem transaksi adalah:

- a. Dapat meningkatkan market exposure (pangsa pasar).
- b. Menurunkan biaya operasional (operating cost).
- c. Meningkatkan Customer Loyalty.

Hal inilah yang membuat latihan bisnis terbantu melalui internet (web), dengan menggunakan kemajuan mekanik dengan cepat, dan sangat bermanfaat bagi klien karena memudahkan pembeli untuk membutuhkan sesuatu tanpa harus mendapatkannya.

Saat ini semakin banyak bermunculan toko online atau organisasi yang menjual berbagai macam barang dagangan melalui media bisnis berbasis web hanya dengan membuat situs salah satunya Shoppe, tanpa harus pergi ke tempat usaha atau mall lain untuk membeli barang yang kita beli. membutuhkan. Kita bisa dengan mudah mendapatkan hal-hal tersebut dengan media bisnis berbasis web dan kita bisa melakukan pertukaran jual beli dengan media bisnis online juga.

Tentunya sebuah keinginan yang sangat diidam-idamkan oleh semua orang akhirnya muncul, namun lambat laun hal ini harus diperhatikan secara mendalam, mengingat tidak heran jika pembeli atau pembeli mengalami kemalangan, karena para pedagang sering kali wanprestasi atau bahkan menyampaikan kekeliruan dalam menjual bursa. pembelian melalui media *E-trade* ini. Dengan demikian, Perlindungan Konsumen² Hal inilah yang harus ditonjolkan, mengingat untuk melakukan akomodasi dalam mengelola bursa melalui media *E-business* ini.

Perlindungan Pembeli mencakup banyak sudut pandang. Salah satunya adalah pandangan yang sah. Hukum di mata publik secara konsisten tumbuh secara progresif sesuai dengan kemajuan masyarakat itu sendiri. Hukum memiliki makna yang sangat besar di mata publik. Kapasitas hukum untuk mengatur kehidupan individu, sehingga mereka dapat mengamankan kepentingan daerah setempat. Undang-undang asuransi pembeli cukup menonjol untuk diperhatikan karena itu mengidentifikasi dengan bantuan pemerintah masyarakat. Dampak globalisasi dengan pemanfaatan kantor inovasi data dan surat menyurat telah mengubah cara hidup individu dan menciptakan tuntutan hidup yang lain seperti memberdayakan perubahan dalam ramah, sosial, perlindungan, keamanan, persyaratan hukum dan jelas di bidang keuangan.³

Demikian perkembangan pesat dan kemajuan kemajuan informasi, yang merupakan salah satu alasan perubahan perilaku hidup manusia di berbagai bidang yang secara langsung mempengaruhi penyajian jenis latihan baru yang asli. Perdagangan atau bisnis melalui internet atau media web yang disebut perdagangan elektronik atau bisnis online, telah cukup lama dikenal di Indonesia, terutama sejak hadirnya Visa, *Mechanized Teller Machine* dan *Phone Banking*. Istilah-istilah ini semakin dipahami karena digunakan untuk tujuan yang luas, salah satunya adalah dalam jual beli. Salah satu organisasi web yang paling mengejutkan di Indonesia adalah Shopee.

² Abdul Kadir Muhammad, 2002. *Hukum Perikatan*. Citra Aditya Bakti, Bandung.

³ Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik". *Jurnal De Lega Lata*. Vol.1.No.2.Juli-Desember 2016.

Shopee Indonesia merupakan salah satu retail square yang diatur melalui Sea Group, dan di Indonesia dikelola oleh PT. Shopee Indonesia. Bisnis tempat bisnis Customer to Customer (C2C) yang nyaman yang diperkenalkan oleh Shopee memungkinkan intisarinya untuk secara efektif dirasakan oleh berbagai lapisan masyarakat, mengingat itu ditujukan untuk Indonesia. Sejak diluncurkan, Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, bahkan hingga Oktober 2017 aplikasi tersebut telah diunduh oleh lebih dari 43.000.000 (43 juta) pelanggan. Menawarkan pengalaman serba guna satu atap, Shopee memberikan fitur kunjungan langsung yang memudahkan pengirim dan pelanggan untuk hidup berdampingan dengan sukses dan cepat. Disahkannya undang-undang yang mengakui E-Commerce menunjukkan pertimbangan dan realitas para ahli publik dalam mengkoordinasikan aturan keamanan pembeli di Indonesia. Bagaimanapun, pelaksanaan kebutuhannya di bidang perdagangan elektronik juga jauh dari anggapan.

Masih banyak kasus yang tujuannya tidak ideal dan pada umumnya akan mengabaikan hak pembeli. Ada juga banyak kasus yang pasti tidak memiliki tujuan, karena pembeli pada umumnya tidak ingin memperlmasalahkannya.

Berdasarkan dasar pemeriksaan tersebut, maka yang menjadi permasalahan adalah bagaimana upaya penjaminan yang sah terhadap pembeli yang dirugikan dalam bursa jual beli online (E-trade) di situs belanja berbasis web Shopee.

Alasan dan manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pedoman mengenai keamanan pembelanja dan bursa elektronik (bisnis internet) di Indonesia, untuk mengetahui upaya asuransi yang sah terhadap pelanggan yang dirugikan dalam transaksi jual beli bursa di situs belanja online shoppe, dan untuk mengetahui bagaimana tujuan debat dan tanggung jawab yang diberikan oleh pengelola web shoppe shopping pages kepada pembeli yang bingung dalam jual beli berbasis web (*web based business*).

Teori dan landasan hukum yang dipergunakan dalam penulisan jurnal ini adalah penyelesaian masalah antara konsumen dengan pelaku usaha (shopee) di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode penulisan yang dipergunakan dalam pembuatan jurnal ini adalah metode yuridis normatif karena dalam pembuatan jurnal ini menggunakan peraturan-peraturan tertulis sehingga penelitian ini sangat erat hubungannya pada kepustakaan karena akan membutuhkan data-data yang bersifat sekunder pada perpustakaan.

Dalam penyelidikan ini menggunakan strategi berikut:

Penelitian Perpustakaan (*library research*), merenungkan tulisan dan karya logis lainnya yang diidentifikasi dengan masalah yang sedang diselidiki untuk memperoleh pendirian hipotetis dan sah yang diidentifikasi dengan percakapan atau masalah yang diperiksa

Mengatur eksplorasi yang halal sebagai informasi yang diperoleh dari studi penulisan yang terdiri dari pengaturan atau pedoman yang halal, makalah, majalah yang halal, buku harian, dan lain-lain, yang semuanya berkaitan dengan masalah yang akan ditelaah.⁴

⁴ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Cetakan Ketiga, UI Pres, Jakarta, 1996, hlm. 15.

Sumber Data

Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi tambahan. Informasi tambahan adalah informasi yang diperoleh dari catatan yang benar, buku-buku yang diidentifikasi dengan objek pemeriksaan, penelitian yang menghasilkan jenis laporan, teori, proposal, makalah, dan pedoman hukum. Informasi opsional dapat dipisahkan menjadi:

A. Bahan Hukum Primair

Bahan hukum primair adalah bahan sah yang bersifat otoritatif, artinya memiliki kewenangan. Bahan hukum yang penting adalah arsip administratif yang dibatasi dan didikte oleh para ahli yang ahli. Pembatasan terhadap bahan yang halal terdiri dari perjanjian baku, peraturan perundang-undangan dan pedoman Shopee yang diidentifikasi dengan objek pemeriksaan, misalnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE, dll.

B. Bahan Hukum Sekunder

Bahan sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan tentang bahan-bahan penting yang sah, yang terdiri dari buku, buku harian, karya logis yang sah, yang diidentifikasi dengan objek eksplorasi ini.

C. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah pedoman atau penjelasan mengenai bahan pokok yang halal dan bahan halal pilihan yang diperoleh dari referensi kata, buku referensi, majalah, makalah, dan lain-lain.

Metode Pengumpulan Data

Metode Pemeriksaan (*Library Research*)

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan informasi adalah dengan memanfaatkan studi arsip atau studi pustaka, khususnya dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan, buku-buku, situs web, komunikasi luas, dan referensi kata yang sesuai dengan judul postulat ini yang dapat digunakan. dijadikan landasan dalam menggali dan mengkaji masalah yang dialami.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Pengaturan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia.

Isu yang muncul dalam pertukaran elektronik adalah pelanggaran keamanan informasi tentang individu atau secara keseluruhan disebut "informasi individu" pelanggaran ini biasanya sebagai penyalahgunaan data yang dikumpulkan pada individu dari suatu asosiasi/organisasi atau untuk pelanggaran suatu organisasi. Sebagian besar lokal yang menjual barang dagangan/administrasi mengharuskan tamu/pembeli untuk mendaftar terlebih dahulu sebelum memiliki opsi untuk melakukan pertukaran jual beli atau memanfaatkan elemen penuh dari sebuah situs. Jenis pendaftaran situs mengharapkan tamu untuk mengisi data yang dekat dengan rumah seperti nama, alamat email, alamat dan kota asal, nama klien dan kunci rahasia, jenis kelamin, tanggal lahir, gaji, pekerjaan, bahkan ada

beberapa tujuan yang mengharapkan pembeli untuk memasukkan nomor Visa. Dengan asumsi hal-hal di atas belum selesai, akibatnya tamu/pelanggan tidak dapat mengikuti ketentuan secara penuh dari suatu situs atau pembeli tidak dapat melakukan pertukaran jual beli. Masalahnya, pelanggan tidak memiliki petunjuk tentang penggunaan informasi mereka sendiri, terutama data sensitif seperti nama, lokasi, dan nomor Mastercard, yang jika disalahgunakan dapat merusak dan merugikan pemilik data.

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mengakomodasi perlindungan terhadap data pribadi seseorang, yang mana diatur dalam Pasal 26 Ayat 1 yang berbunyi: "Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan." Pada dasarnya, instrumen asuransi pembeli yang sah dalam suatu bursa dikenal dalam 2 (dua) jenis pedoman, yaitu jaminan yang sah secara hukum melalui suatu jenis undang-undang tertentu (undang-undang, undang-undang tidak resmi, dan sebagainya) jaminan yang sah tergantung pada pengaturan yang dibuat secara eksplisit oleh pihak yang bersangkutan. arisan, strukturnya sebagai substansi/isi kesepakatan antara nasabah dan pembuat, seperti pengaturan remunerasi, jangka waktu pencatatan klaim, tujuan pertanyaan, dll. Diantara kedua jenis asuransi yang sah di atas, jaminan yang halal melalui pengaturan hukum (pedoman) adalah instrumen/maksud terbaik untuk memanfaatkan pemikiran bahwa pengaturan hukum dapat digunakan sebagai alasan kedua pemain dalam menyelesaikan pengaturan dan otoritas publik melalui instrumennya dapat menerapkan sanksi undang-undang. Sangat beralasan bahwa jenis asuransi yang diberikan kepada pembeli dalam pertukaran bisnis internet dengan sanksi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dapat dipisahkan menjadi 4 (empat), yaitu:

1. Adanya pengawasan pelaku bisnis, termasuk kejernihan karakter, dan harus mendapat persetujuan resmi dari otoritas yang berwenang (dipastikan melalui pengaturan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008).
2. Kepastian informasi milik nasabah sendiri agar tidak disalahgunakan, mengingat pembeli sering kali diminta untuk memberikan data lengkap tentang karakter terdekat sebelum memulai pertukaran (dipastikan melalui Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008).
3. Memberikan data yang jelas dan benar mengenai barang (barang dagangan dan tambahan manfaat), ini merupakan hak pembelanja yang diwajibkan oleh Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.
4. Memberikan data yang jelas dan lengkap mengenai instrumen pertukaran dan hal-hal yang terkait dengan pertukaran.

B. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Pada Situs Belanja Online Shopee

Transaksi Jual Beli di Situs Belanja Online Shopee Kepastian sah yang diberikan kepada pelanggan Shopee bergantung pada kemalangan yang sering dialami pembeli

shopee dalam pertukaran jual beli melalui halaman web belanja online shopee. Melalui perburuan yang telah selesai, jenis-jenis kemalangan adalah sebagai berikut⁵:

1. *Default*, terdapat ketidaksesuaian antara produk yang didapat dengan barang yang diminta oleh pembeli.
2. Drop satu sisi, permintaan dibatalkan secara tunggal oleh Shopee karena stok habis atau terjadi kesalahan program, meskipun pembeli telah melunasi sepenuhnya sebelumnya.
3. *Gripping* sangat merepotkan, pembeli yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang dagangan atau berpotensi cadangan, sering mendapatkan ketidakjelasan dari Shopee ketika mereka mengajukan pertanyaan. Mulai dari interaksi yang lama, hingga gerutuan tidak diperhatikan.
4. Pencurian akun Shopee, akun pelanggan dibobol dan kemudian berbagai pertemuan menggunakan kartu kredit atau informasi bank pemilik akun Shopee untuk disalahgunakan, misalnya membeli barang dagangan dengan aset pemilik pertama akun Shopee.

Mengingat kemalangan yang dialami pembeli shopee sebagaimana diungkapkan di atas, maka asuransi yang sah bagi pembeli yang dapat diberikan adalah:

Jenis asuransi yang sah untuk pembeli shopee yang bergantung pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen sesuai dengan kemalangan di atas mencakup beberapa hal, untuk lebih spesifiknya⁶:

- a. Hak Konsumen untuk Mengoptimalkan Pelayanan
Menurut UUPK Pasal 1 angka (2) bahwa konsumen adalah:
“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sebagai klien produk serta administrasi, pembeli memiliki berbagai hak dan komitmen. Informasi tentang hak pembeli sangat penting agar individu dapat bertindak sebagai pembeli dasar dan otonom. Salah satunya adalah hak pelanggan untuk meningkatkan administrasi yang mereka dapatkan.
- b. Hak Konsumen untuk Menuntut Penggantian Kerugian
Untuk memastikan pembeli shopee, jika barang dagangan serta administrasi yang didapat tidak sesuai dengan pengertian atau tidak sebagaimana mestinya, maka pada saat itu shopee wajib memberikan penggantian/pengembalian barang tersebut, dan bertanggung jawab untuk melengkapinya. membayar atau merugikan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK.
- c. Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan
Pasal 4 UUPK mengatur hak-hak pembeli, termasuk merujuk pada pilihan untuk mendapatkan dukungan, kepastian, dan upaya untuk menentukan pertanyaan dengan tepat. Pembeli yang merasa hak istimewa mereka telah disalahgunakan

⁵ Putri Wisma Hayati, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada Situs Belanja Online Shoppe Ditinjau dari Perundang-undangan.” *Zaaken*, Vol.1.Nomor.1. Februari 2020.

⁶ *Ibid*

perlu mengeluh kepada yayasan yang disetujui. Nasabah dapat meminta bantuan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan yang sah atau dapat langsung menyelesaikan masalahnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Begitu pula dengan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang merupakan salah satu LPKSM yang membantu para pembeli untuk memastikan keistimewaannya.

d. Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Penyelesaian pertanyaan pembeli di luar pengadilan diadakan untuk menyepakati struktur dan ukuran remunerasi dan juga mengenai kegiatan tertentu untuk menjamin bahwa kemalangan yang dialami pelanggan tidak akan terjadi lagi (Pasal 47 UUPK).⁷ Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat 4 UUPK disebutkan bahwa: "Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa". Tujuan debat melalui jalur non-penuntutan dapat ditempuh melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha itu sendiri. Alasan sah untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 UU Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 45 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa: "Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian". Sedangkan gugatan yang diajukan berupa gugatan perdata (Pasal 39 ayat 1). Sedangkan dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa: "Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum".

Menyadari adanya beberapa kelemahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pemerintah bersama DPR mengundangkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Beberapa pasal dalam UU ITE ini berusaha menutup kelemahan UUPK dalam hal perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dapat dilihat dari Pasal 9 UU ITE: "Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan". Kemudian, pada saat itu Pasal 10 menyatakan perlunya akreditasi kehandalan bagi pelaku bisnis seperti halnya Pasal 2 dan 18 yang memberikan jawaban atas persoalan hukum dan keputusan pertemuan untuk menyelesaikan jika pertukaran elektronik

⁷ M.Arsyad Sanusi. 2002 , E- Commerce Hukum Dan Solusinya, PT mizan grafika sarana, Bandung.

mencakup pihak-pihak yang berdomisili di negara yang berbeda. Selain perbaikan, ada beberapa hal yang perlu diwaspadai, misalnya dalam perjanjian/pengaturan yang terjadi dalam latihan pertukaran elektronik, yang untuk situasi ini terjadi dalam pertukaran jual beli melalui halaman web belanja shopee berbasis web.

Di Indonesia, saat ini sudah ada undang-undang unik yang mengatur hal tersebut, yaitu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Sebagai pelaku bursa elektronik, shopee bergantung pada pedoman hukum yang relevan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ada standar dalam pasal 17 UU ITE yang menyatakan bahwa: "Perkumpulan yang menyelesaikan pertukaran elektronik harus memiliki kepercayaan yang besar dalam berkomunikasi serta memperdagangkan data elektronik atau berpotensi arsip elektronik selama pertukaran". Selain itu, pengaturan pertukaran elektronik diatur dalam Pasal 18 UU ITE, khususnya: "Pertukaran elektronik yang diisi dengan perjanjian elektronik adalah pembatasan pertemuan".

C. Pertanggung Jawaban Pengelola Situs Shopee Terhadap Kerugian yang Dialami Konsumen

Kewajiban Shopee bukan melalui penggantian barang dagangan dalam struktur yang sebenarnya, namun kewajiban Shopee tercermin dalam masalah berikut, khususnya:

- a. Berikan peralatan perincian.
Untuk situasi ini, Shopee memiliki kewajiban untuk memberikan kantor perincian yang memadai untuk setiap keluhan pembeli. Hal ini tercermin dari pengaturan kantor pengaduan (24) jam melalui client care shopee di 150072 atau melalui email ke cs@shopee.co.id. Pembeli dapat menyampaikan semua jenis keluhan melalui kontak yang diberikan dan dengan menunjukkan bukti yang cukup, maka Shopee akan meneliti protes tersebut.
- b. Lakukan pengusiran dan pemblokiran konten yang ditolak.
Sejauh pertukaran melalui situs bisnis online, iklan (iklan) secara teratur memberikan gagasan yang menunjukkan substansi cabul negatif, yang sangat mengganggu pembeli dalam pertukaran jual beli di Shopee. Shopee memiliki kewajiban untuk menyalurkan berbagai macam substansi yang mendekati dan membendung substansi buruk tersebut. Pembeli Shopee juga memiliki hak istimewa untuk menjawab kepada Pihak Shopee sehubungan dengan materi yang mengganggu.
- c. Jaminan informasi pembeli sendiri.
Saat pembeli melakukan transaksi jual beli di Shopee, Shopee mewajibkan setiap pelanggan untuk mengisi informasi pribadi yang lengkap dan substansial. Selain itu, ketika pembeli melakukan penukaran cicilan melalui Mastercard, Shopee akan meminta pelanggan memasukkan informasi Mastercard secara lengkap. Atas dasar ini, Shopee memiliki kewajiban untuk melindungi informasi pembeli dari pertemuan sembrono yang perlu mengambil informasi tersebut melalui peretasan akun. Shopee memberikan elemen "3D Secure" untuk memastikan pembeli yang melakukan cicilan dengan Visa. Komponen 3D Secure ini adalah

jenis upaya terkoordinasi antara Shopee dan pemasok Visa (seperti visa, mastercard, dan paypal) untuk memastikan informasi Visa pelanggan.

- d. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi Penjual-Penjual yang hendak membuka tokonya di website Shopee. Dalam hal ini Shopee menghendaki setiap calon Penjual untuk melakukan pengisian form pendaftaran dengan sebenar-benarnya, dan didukung dengan mengupload foto KTP sebagai bukti bahwa calon Penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan Penjual "fiktif".
- e. Jika Penjual tidak menyelesaikannya dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Sesuai dengan prosedur pertukaran melalui Shopee, kerangka kerja di dalam Shopee akan menyimpan pembayaran yang dilakukan oleh pembeli ke akun Shopee yang berwenang (catatan ketiga) dan akan mengembalikan aset ke ShopeePay Pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke akun Pembeli. buku besar yang kemudian akan dikembalikan ke saldo keuangan pembeli. ditangani segera dalam 24 jam. Dalam hal Pembeli melakukan angsuran dengan menggunakan Visa, Pihak Shopee akan mengembalikan aset penukaran sejauh mungkin pada tagihan berikutnya. Shopee juga akan melakukan tindakan terhadap dealer yang memiliki reputasi buruk, dan akan menghalangi catatan Penjual jika mereka berulang kali terbukti telah melakukan tindakan yang harus merugikan pembeli.
- f. Kewajiban Shopee dalam hal ada produk yang kurang atau tidak sesuai dengan rincian.
Untuk situasi ini, kewajiban Shopee bukanlah sebagai pengganti produk secara langsung, namun Shopee memberikan "fokus tujuan" termasuk yang berguna sebagai metode bagi pembeli untuk menetapkan harapan kepada pedagang untuk barang dagangan yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator dengan menemukan pengaturan, dan menentukan pilihan tentang default. Pedagang dan Pembeli diandalkan untuk mengirimkan verifikasi pertukaran seperti foto barang dagangan, nota pembelian, slip kwitansi angkut, dan bukti pendukung lainnya yang diberikan oleh masing-masing pihak. Shopee kemudian, pada saat itu memiliki kewajiban untuk menengahi atas masalah tersebut.
- g. Shopee memastikan pengaturan. Setiap pembelian dilakukan oleh Pembeli akan dilindungi oleh garansi Shopee. Shopee memastikan cukup besar selama 7 hari. Dengan asumsi Pembeli perlu mengajukan pertanyaan tentang produk yang tidak sesuai dengan rincian, dan perlu mengajukan kasus untuk remunerasi kepada Penjual, kasus tersebut harus dilakukan dalam waktu 7 hari, dengan alasan bahwa setiap hal yang dipertukarkan dilindungi oleh Shopee memastikan 7 hari. Dalam hal dalam waktu 7 hari Pembeli baru mengajukan keberatannya, protes tersebut tidak dapat disiapkan, maka Pembeli Shopee diharapkan untuk selalu menyimpan bukti kwitansi/kwitansi pembelian elektronik dalam latihan tukar di Shopee.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Bab VI UU Perlindungan Konsumen Pasal 19 sampai dengan 28. Sesuai dengan Shopee sebagai koperasi spesialis, Pasal 26 UUPK menyatakan:

"Pelaku bisnis yang bertukar administrasi diperlukan untuk memenuhi persyaratan yang disetujui dan juga yang disetujui atau berpotensi menjamin".

Pertukaran yang diselesaikan dalam diskusi pembelian dan penjualan berbasis web akan membuat koneksi yang sah yang mencakup suatu tempat di sekitar tiga pertemuan, khususnya (pembeli), pedagang (dealer), dan situs online (yang untuk situasi ini adalah Shopee).

D. Mekanisme penyelesaian sengketa terhadap konsumen yang haknya telah dilanggar dalam transaksi E-commerce.

Membeli barang melalui bisnis internet saat ini memang sangat mudah namun juga memberikan kewaspadaan. Kepercayaan digunakan sebagai jaminan dalam jual beli, untuk membangun budaya pertukaran yang sehat. Namun tidak sedikit masalah yang terjadi karena rusaknya kepercayaan, pelanggan dirugikan karena keamanan transaksi online seperti jaminan atas kebenaran kepribadian penjual/pembeli, produk yang dibeli rusak/unik, jaminan keamanan jalur angsuran, serta sertifikasi untuk keamanan dan keandalan situs bisnis internet belum menjadi perhatian yang signifikan. Untuk dua penjual dan pembeli.

Terkadang isu-isu yang terjadi di media online benar-benar tidak berdaya, khususnya isu jual beli produk, dengan alasan bahwa ide jual beli di media elektronik merupakan kerangka keyakinan. Jadi pembeli harus percaya bahwa dealer tidak memiliki ide yang paling kabur. Salah satu tandanya adalah banyaknya laporan protes tentang pemerasan melalui web dan berbagai media komunikasi yang didapat oleh polisi dan agen dari Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Dalam hal pertukaran tergantung pada kepercayaan, apakah pengusaha internet harus dikukuhkan sebagai kepercayaan oleh yayasan yang disetujui untuk menyelesaikan akreditasi. Meskipun demikian, hingga saat ini belum ada badan atau lembaga yang disetujui untuk mengkonfirmasi pelaku bisnis di bidang bisnis online.

Transaksi Jual Beli/Belanja Online Menurut UU Perlindungan Konsumen

Dengan metodologi UU Perlindungan Konsumen, kami dapat menganggap bahwa kasus yang Anda ajukan merupakan pelanggaran hak pembelanja.

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak pembelanja adalah:

- A. pilihan untuk kenyamanan, keamanan, dan kesejahteraan dalam produk-produk yang terbakar dan manfaat tambahan
- B. pilihan untuk memilih produk serta administrasi dan untuk memperoleh barang dagangan tersebut atau potensi keuntungan sesuai dengan skala pertukaran dan kondisi dan jaminan yang dijamin
- C. pilihan untuk mendapatkan data yang benar, jelas dan adil sehubungan dengan kondisi dan jaminan produk dan manfaat tambahan
- D. pilihan untuk mendengarkan pendapat dan keberatan mereka tentang produk dan manfaat tambahan yang digunakan

- E. pilihan untuk mendapatkan dukungan, asuransi, dan upaya yang tepat untuk menentukan debat jaminan pembeli
- F. pilihan untuk mendapatkan arahan dan instruksi pembeli
- G. pilihan untuk ditangani atau dilayani secara akurat dan tulus serta tidak merugikan
- H. pilihan untuk mendapatkan bayaran, balas jasa serta substitusi, jika barang dagangan dan tambahan keuntungan yang diperoleh tidak sesuai dengan pengertian atau tidak sebagaimana mestinya
- I. hak yang dikelola dalam pengaturan hukum dan pedoman yang berbeda.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini adalah penjual *online*), sesuai **Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen** adalah:

- a. bermaksud baik dalam melakukan latihan bisnis mereka
- b. memberikan data yang benar, jelas dan adil mengenai kondisi dan jaminan produk serta manfaat tambahan serta memberikan penjelasan tentang pemanfaatan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. memperlakukan atau melayani pembeli secara akurat dan tulus serta tidak memihak
- d. memastikan sifat barang dagangan dan manfaat tambahan yang dikirimkan atau berpotensi dipertukarkan tergantung pada pengaturan norma kualitas produk serta administrasi yang relevan
- e. memberikan kebebasan kepada pembeli untuk menguji, dan juga mencoba produk tertentu atau potensi keuntungan serta memberikan jaminan dan jaminan atas barang yang dibuat dan ditukar
- f. memberikan bayaran, membayar atau kemungkinan imbalan atas kemalangan yang terjadi karena penggunaan, penggunaan dan penggunaan barang dagangan yang ditukar serta administrasi
- g. memberikan bayaran, membayar atau kemungkinan penggantian jika barang dagangan serta administrasi yang didapat atau digunakan tidak sesuai dengan pengertian.

Adapun pertanyaannya, Pasal 8 ayat (1) huruf f UU Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha menukarkan barang dagangan/manfaat yang tidak sesuai dengan jaminan yang dinyatakan dalam nama, tata krama, penggambaran, iklan atau promosi penawaran produk sebagai serta administrasi. atau sekali lagi bantuan. Dilihat dari pasal tersebut, perbedaan antara rincian barang dagangan yang Anda dapatkan dengan produk yang tercatat dalam pemberitahuan/foto penawaran barang dagangan adalah jenis pelanggaran/penolakan pelaku bisnis dalam pertukaran produk.

Anda sebagai pembeli sesuai Pasal 4 huruf h UU Perlindungan Konsumen memenuhi syarat untuk remunerasi, pembayaran dan tambahan substitusi jika produk atau potensi keuntungan yang didapat tidak sesuai dengan pemahaman atau tidak sebagaimana mestinya. Sementara itu pelaku usaha sendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf g UU Perlindungan Konsumen wajib memberikan imbalan, membayar atau berpotensi substitusi apabila barang dagangan serta administrasi yang diperoleh atau digunakan tidak sesuai dengan pengertian.

Jika pelaku usaha menyalahgunakan larangan menukarkan barang dagangan/manfaat yang tidak sesuai dengan jaminan yang dinyatakan dalam nama, tata krama, penggambaran, komersial atau kemajuan penawaran produk tersebut dan keuntungan tambahan, pelaku usaha dapat ditolak berdasarkan Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen yang membaca: *“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar”*.

Kontrak Elektronik dan Perlindungan Konsumen Menurut UU ITE dan PP PSTE

Pertukaran jual beli Anda, meskipun dilakukan di web, menurut UU ITE dan PP PSTE masih dianggap sebagai pertukaran elektronik yang bertanggung jawab. Persetujuan Anda untuk membeli produk secara online dengan mengetuk pengesahan bursa adalah jenis pengakuan yang mengkomunikasikan pengesahan dalam konsesi ke bursa elektronik. Demonstrasi pengakuan biasanya didahului dengan pernyataan persetujuan atas perjanjian jual beli berbasis web yang juga dapat kita katakan sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik.⁸

Kontrak Elektronik menurut **Pasal 47 ayat (2) PP PSTE** dianggap sah apabila:

- a. terdapat kesepakatan para pihak
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. terdapat hal tertentu, dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak Elektronik itu sendiri setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. data identitas para pihak
- b. objek dan spesifikasi
- c. persyaratan Transaksi Elektronik
- d. harga dan biaya
- e. prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak
- f. ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi, dan
- g. pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Oleh karena itu, dalam bursa elektronik Anda, Anda dapat menggunakan UU ITE dan juga instrumen PP PSTE sebagai landasan hukum dalam menangani masalah Anda. Tentang keamanan, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menggarisbawahi bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang melalui Sistem Elektronik wajib memberikan data yang lengkap dan

⁸ Rongiyati, Sulasi. “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik.” Negara Hukum, Vol.10, No.1. Juni 2019.

benar terhadap syarat kontrak, pembuat, dan barang yang diiklankan. Ditegaskan pula bahwa Pelaku Usaha dituntut untuk memberikan data yang jelas tentang penawaran atau promosi perjanjian.

Dalam hal barang yang diperoleh tidak sesuai dengan pengertian maka Pasal 49 ayat (3) PP PSTE secara tegas mengatur hal tersebut, khususnya pelaku usaha wajib memberikan tenggang waktu kepada pembeli untuk mengembalikan barang dagangan yang dikirimkan. dalam hal mereka tidak sesuai dengan pengaturan atau ada pelarian yang ditutup-tutupi.

Terlepas dari dua kesepakatan di atas, jika kebetulan barang yang Anda dapatkan tidak sesuai dengan foto yang ada di promosi toko online (sebagai bentuk kesepakatan), Anda juga dapat menuntut Pelaku Usaha (dalam hal ini pedagang) dengan cara yang umum di bawah kasih sayang dari istirahat kesepakatan pada pertukaran kesepakatan. membeli bagaimana Anda mengelola dealer.

Sesuai Prof. R. Subekti, S.H. dalam bukunya tentang "Hukum Perjanjian", default adalah kecerobohan atau kecerobohan yang dapat muncul sebagai 4 macam kondisi, lebih spesifiknya:

- a. Tidak melakukan apa yang dijamin untuk dilakukan
- b. Lengkapi apa yang dia jamin, namun tidak seperti yang dijamin
- c. Namun melakukan apa yang dia jamin telah melewati titik tidak bisa kembali
- d. Melakukan sesuatu yang menurut pengertian tidak boleh dilakukan.

Dengan asumsi salah satu dari 4 kondisi ini terjadi, Anda biasanya dapat menuntut penjual online dengan kedok wanprestasi (misalnya, barang dagangan yang Anda dapatkan tidak sesuai dengan penentuan produk yang tercatat di halaman arahan/pameran situs).

Ada beberapa rencana penyelesaian pertanyaan pembeli di jalur non-penuntutan (di luar eksekutif hukum secara keseluruhan), termasuk⁹:

Melalui Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Dengan tujuan akhir untuk menjamin kepastian hukum untuk memberikan asuransi kepada pembeli, BPKN adalah kantor yang dibingkai untuk membantu upaya membina keamanan pembeli di Indonesia, namun tujuan perdebatan di BPKN bukanlah untuk menentukan kasus per kasus namun untuk menentukan pendekatan pemerintah yang tidak dilakukan dan merugikan pembeli untuk lingkup yang sangat besar. secara luas, mengingat pemeriksaan yang diarahkan oleh BPKN dengan memberikan pemikiran dan renungan kepada otoritas publik.

Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Tujuan pertanyaan elektif non-suit yang dianggap memadai untuk membantu pembuktian legal executive, BPSK yang tugas pokoknya adalah menentukan debat nasabah di luar legal executive secara keseluruhan, juga diperlukan untuk memberikan pilihan

⁹ Simarsoit, Feryanti. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." Jurnal Rectum, Vol.2.No.2. Juli 2020.

selambat-lambatnya 21 hari kerja setelah gugatan diperoleh, dan dalam waktu 7 hari paling lambat. bekerja sejak mendapatkan pilihan.

Dalam hal setelah tenggat waktu kebetulan pemilihan BPSK belum dilakukan oleh pelaku usaha, BPSK dapat menyampaikan pilihan tersebut kepada Pemeriksa dengan menggunakan Keputusan Majelis BPSK sebagai bukti permulaan yang cukup bagi agen untuk memimpin pemeriksaan dengan menggunakan Keputusan Majelis BPSK. BPSK kumpul pilihan. menyakiti pelanggan.

KESIMPULAN

Mengingat gambaran dan percakapan tentang efek samping dari pemeriksaan yang diarahkan, beberapa ujung dapat ditarik sebagai berikut:

Pedoman mengenai asuransi pembeli di bursa elektronik (E-business) di Indonesia telah selayaknya diwajibkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). . Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan pilihan untuk memberikan rasa aman yang memuaskan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian dan penjualan produk mobile melalui E-business. Pedoman Perlindungan Konsumen di bursa elektronik dapat ditemukan dalam pedoman tentang pemanfaatan informasi individu pelanggan, pedoman tentang prasyarat sah dari pertukaran bisnis internet, pedoman tentang pernyataan standar, pedoman dalam hal keabsahan subyek hukum, keaslian subyek hukum dan dalam hal tidak diperbolehkan merupakan penghibur bisnis. dalam menampilkan dan menciptakan tenaga kerja dan produk yang dapat dimanfaatkan sebagai semacam perspektif objek dalam pertukaran bisnis online.

Asuransi yang sah bagi pembeli Shopee tergantung pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE) yang dilihat dari pedoman mengenai keamanan hak pembeli dan pengaturan membayar. Pembeli yang dirugikan dapat mendokumentasikan pernyataan yang sesuai dengan UUPK dan UU ITE untuk memberikan jaminan yang sah kepada pembeli. Spesialis publik dan masyarakat umum juga berperan penting dalam asuransi pembeli melalui kapasitas administratif. Kekeliruan ini terlihat dari berdirinya Lembaga Perlindungan Konsumen Non Pemerintah (LPKSM) sebagai wadah diskusi untuk bersama-sama memperjuangkan, memberikan arahan, membubarkan data, dan membantu pembeli dalam memperjuangkan haknya. Nasabah yang merasa dirugikan juga dapat melaporkan kemalangannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui gugatan. Pengelolaan situs bisnis berbasis web juga dilakukan, untuk membuat keamanan dalam pertukaran.

Jenis tanggung jawab pengelola situs shopee atas kemalangan yang dialami pelanggan telah sepenuhnya dikendalikan melalui perjanjian penggunaan administrasi yang dapat diperoleh di situs belanja shopee. Jenis tanggung jawab adalah melalui pengaturan kantor perincian pelanggan sehubungan dengan kemalangan yang dialami oleh pembeli, menghalangi substansi yang berlawanan, memberikan jaminan Shopee, diskon kepada pembeli, mengembalikan catatan palsu dealer, serta asuransi informasi individu dan kartu

kredit. . pelanggan, Shopee sepenuhnya bertanggung jawab atas kemalangan pembeli yang terjadi karena kekecewaan dalam kerangka antarmuka berbasis web. Jenis balas jasa yang diberikan dapat berupa potongan harga atau substitusi barang dagangan yang dirugikan. Namun, Shopee juga memiliki batasan kewajiban.

Saran

Untuk menjamin keamanan pembelanja dalam pertukaran jual beli di situs belanja Shopee secara lebih tegas dan lengkap, baik dari segi antisipasi maupun implementasi hukum, ada beberapa pemikiran sebagai berikut:

Terlepas dari kenyataan bahwa asuransi pembeli untuk pertukaran elektronik telah dijamin dan dikendalikan dalam Undang-undang seperti yang digambarkan di atas, pedoman kehati-hatian dalam pertukaran harus dimajukan untuk membatasi efek kemalangan yang mungkin muncul di kemudian hari. Oleh karena itu, pembeli harus lebih berhati-hati dalam mengelola bursa online dan fokus pada sudut keamanan bursa sebagai pemikiran mendasar terlepas dari faktor kepercayaan, dengan menunjukkan kebenaran kepribadian penjual/pembeli hanya sebagai faktor keamanan saluran angsuran.

Jaminan sah bagi pembeli Shopee yang bergantung pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Transaksi Elektronik yang dilaksanakan oleh Shopee akan sesuai dengan kenyataan saat ini sehingga pembeli menyadari bahwa hak istimewa mereka terjamin dan dengan jelas mengetahui kewajiban para pelaku bisnis. Tugas pemerintah dan masyarakat dalam mengelola keamanan pelanggan akan memiliki opsi untuk membantu pembeli dalam masalah apa pun yang mereka alami.

Pengawas situs Shopee mungkin memiliki opsi untuk meningkatkan administrasi mereka melalui perluasan pengaturan baru yang dapat membatasi kemalangan pelanggan, misalnya: Penjual harus diperiksa secara ketat sejauh catatan keuangan dan catatan polisi, dealer harus memiliki outlet atau alamat toko yang wajar. sehingga tidak sulit untuk dilacak, dan mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi kapanpun, dan pertimbangan nama-nama individu eksekutif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih Kami Ucapkan Kepada Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan arahan dalam Pembuatan artikel penelitian ini, dalam segi penulisan yang baik dan benar, dan Koreksian dalam Hasil pembahasan di dalam Artikel Kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad, 2002. *Hukum Perikatan*. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ahmad .M ramli. 2002, *Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce jurnal hukum bisnis yayasan pengembangan hukum* , Jakarta.
- Putri Wisma Hayati, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada Situs Belanja Online Shoppe Ditinjau dari Perundang-undangan." *Zaaken*, Vol.1.Nomor.1. Februari 2020.
- M.Arsyad Sanusi. 2002 , *E- Commerce Hukum Dan Solusinya*, PT mizan grafika sarana, Bandung.
- Rongiyati, Sulasi. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik." *Negara Hukum*, Vol.10,No.1. Juni 2019.

Simarsoit, Feryanti. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." Jurnal Rectum, Vol.2.No.2. Juli 2020.

Soerjono dan Abdurrahman, Metode Penelitian Hukum, Rineka Cipta, Jakarta : 2003.

Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Cetakan Ketiga, UI Pres, Jakarta, 1996.

Syafriana, Rizka. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik". Jurnal De Lega Lata. Vol.1.No.2.Juli-Desember 2016.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Republik Indonesia, 1999.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Republik Indonesia, 2016.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Republik Indonesia, 2012.