

# **Perlindungan Hukum Pada Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Perdagangan Barang Elektronik (*E-Commerce*) Di *Instagram*\***

Oleh

Ida Ayu Made Aristya Anggredi\*\*

I Gusti Ngurah Dharma Laksana\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum

Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

*E-Commerce* merupakan transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen yang tidak berjumpa secara langsung. Dalam hal ini telah diatur Pelaku usaha harusnya memberikan informasi yang benar kepada konsumen namun kenyataannya masih sering ditemukan pelanggaran terhadap hal tersebut. Permasalahan yang terdapat dalam jurnal ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik saat terjadinya kerugian serta upaya penyelesaian atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi elektronik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah penelitian empiris, dengan melihat pada permasalahan yang ada kemudian dikaitkan dengan Peraturan Perundang-undangan. Bilamana pelaku usaha terbukti tidak memberikan informasi yang sebenarnya maka pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas kerugian konsumen seperti yang diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya berkaitan dengan penyelesaian atas kerugian konsumen yang disebabkan oleh pihak pelaku usaha dapat dilakukan dengan cara musyawarah antara pihak yang terlibat.

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

---

\* Karya ilmiah ini merupakan makalah ilmiah diluar ringkasan skripsi

\*\* Penulis merupakan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, penulis dapat dihubungi melalui [dayuaristya@yahoo.com](mailto:dayuaristya@yahoo.com)

\*\*\* Penulis merupakan dosen pengajar pada Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRACT**

*E-Commerce is a transaction carried out by business actors with consumers who do not meet directly. Business actors should provide true information to consumers, but in reality there are still often violations of this, which often results in gaps between existing regulations and the implementation of reality on the ground. The problems contained in this scientific journal aim to find out how the legal protection for consumers in electronic transactions when a loss occurs and efforts to resolve losses suffered by consumers in conducting electronic transactions.*

*The research method used in the writing of this journal is empirical research, by looking at the existing problems and then related to the legislation. If the business actor is proven not to provide true information, the business actor shall be responsible for consumer losses as stipulated in Article 19 Paragraph (1) of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Furthermore, it is related to the settlement of consumer losses caused by business actors which can be carried out by means of consultation between the parties involved.*

**Keywords: Legal Protection, Consumers, E-Commerce**

### **I. PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Peran teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi ini telah menempatkan pada posisi yang amat strategis karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang, waktu yang berdampak pada peningkatan produktivitas dan efisiensi. Pengaruh globalisasi dengan penggunaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat, dan berkembang dalam tatanan kehidupan baru serta mendorong terjadinya perubahan social, ekonomi, budaya, keamanan dan penegakan hukum.<sup>1</sup>

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada banyak dampak yang lahir, baik itu dampak negatif ataupun

---

<sup>1</sup> Siswanto Sunarso, 2009, Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik, Rineka Cipta, Jakarta, hlm.39.

dampak positif. Dampak yang diharapkan timbul dari perkembangan tersebut tentu saja adalah dampak positif karena dari dampak positif tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi kehidupan manusia di dunia termasuk di Indonesia yang dimana Indonesia sebagai Negara berkembang diharapkan perkembangan ilmu teknologi ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Selain dari dampak positif tersebut pasti juga akan timbul dampak negatif dari kemajuan ilmu teknologi yang ada.

Salahsatu perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat dikenal adalah teknologi dunia maya yang dimana dikenal dengan istilah internet. Dari internet seseorang dapat melakukan berbagai macam kegiatan yang dimana lingkupnya tidak hanya sebatas nasional tapi juga bisa menjadi lingkup internasional, sehingga kegiatan melalui internet ini tidak ada batasnya yang dimana seseorang dapat berhubungan dengan siapa saja, kapanpun dan dimanapun.

Banyaknya manfaat dari adanya teknologi informasi ini salah satunya dimanfaatkan untuk perdagangan. Kegiatan perdagangan melalui internet ini selanjutnya disebut dengan *E-Commerce* yang telah mengubah wajah dunia bisnis di Indonesia. *E-Commerce* lahir selain disebabkan adanya perkembangan teknologi informasi, juga karena tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang serba cepat, mudah dan praktis. *E-Commerce* yang merupakan kontrak dagang elektronik dimana hal tersebut terletak dalam bidang hukum perdata.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Mariam Darus Badruzaman, 2001, Kompilasi Hukum Perikatan, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 281.

Melalui internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk baik itu barang ataupun jasa. Transaksi jual beli melalui internet ini sangat banyak diminati dan menjadi alternatif menarik bagi pembeli karena pembeli dapat dengan mudah memilih barang yang diinginkan lalu membandingkan harga dengan tempat lain tanpa harus pergi ke tempat tersebut.

Selain banyaknya manfaat yang didapat dari kehadiran *E-Commerce* terdapat permasalahan yang dapat terjadi didalamnya yaitu seringkali kualitas barang yang dipesan tidak sama dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha diawal,waktu pengiriman barang juga kerap tidak sesuai dengan waktu yang disepakati. Permasalahan lain yang sering dijumpai yaitu barang yang dipesan oleh konsumen tidak dikirim oleh pelaku usaha.

Seperti kasus yang dialami oleh Putu Ayu Desy Indrayanti yang beberapa waktu lalu membeli suatu produk peristiwa ini berawal dari konsumen melakukan *browsing* di *instagram* dan melihat iklan penjualan tas yang telah dipasang oleh pelaku usaha di situs jual beli *online* atau *onlineshop*. Saat dihubungi pelaku usaha tersebut meminta kepada konsumen untuk mentransfer uang sebesar Rp 400.000,00 sesuai dengan harga barang dan setelah melakukan transaksi tersebut barang yang dipesan kemudian dikirim oleh pelaku usaha namun saat di terima barang yang datang tidak sesuai dengan barang yang dipesan oleh konsumen selain tidak sesuai barang tersebut juga mengalami kerusakan,karena apa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan maka konsumen tersebut menghubungi pelaku usaha untuk meminta konfirmasi barang yang tidak sesuai tersebut Namun pelaku usaha tersebut

tidak dapat dihubungi kembali.(Wawancara pada tanggal 30 Mei 2019).

Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi *online* amat sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen. Berdasarkan permasalahan tersebut membuat pentingnya permasalahan hukum di bidang *E-commerce* yaitu memberikan perlindungan terhadap konsumen yang telah dirugikan dalam bertransaksi melalui internet yang disebabkan oleh pelaku usaha, dimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimana selanjutnya disebut dengan UUPK. Di Indonesia transaksi jual beli *E-Commerce* secara spesifik diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut dengan UU ITE.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat dari perdagangan elektronik (*E-Commerce*) ?
2. Bagaimana upaya penyelesaian atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi elektronik ?

### **1.3. Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan tulisan ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha pada konsumen dalam transaksi elektronik saat terjadinya kerugian serta upaya penyelesaian atas kerugian yang dialami konsumen dalam melakukan transaksi elektronik.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan didalam penulisan makalah ini yaitu metode empiris dengan menggunakan pendekatan fakta (*the fact Approach*) yang dimana pendekatan tersebut melihat pada permasalahan yang ada kemudian dikaitan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.<sup>3</sup>

### **2.2. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **2.2.1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Dari Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)**

Perdagangan melalui media elektronik atau *E-Commerce* merupakan salah satu bentuk transaksi perdagangan yang paling banyak dipengaruhi oleh majunya perkembangan teknologi informasi dan globalisasi. Melalui transaksi perdagangan ini konsep pasar tradisional (dimana para penjual dan pembeli secara fisik bertemu ) berubah menjadi telemarketing (perdagangan jarak jauh dengan menggunakan internet) selain merubah konsep *E-Commerce* pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh barang atau produk yang mereka inginkan.<sup>4</sup>

Kenyataan yang muncul saat ini yaitu konsumen tidak memperoleh apa yang mereka harapkan secara maksimal akibatnya konsumen dirugikan. Maka pihak penyedia jasa jual beli *online* tidak memenuhi kewajibannya atau bisa disebut

---

<sup>3</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2010, Penelitian Hukum, Cetakan Keenam, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h.93.

<sup>4</sup> Mieke Komar Kantaatmadja, 2002, *CYBERLAW(SUATU PENGANTAR)*, ELIPS II, Bandung, hlm.54.

wanprestasi. Perlindungan hukum merupakan salah satu perlindungan yang dibutuhkan oleh manusia atau pengguna transaksi *E-Commerce*. Dalam hal ini yang dimaksud perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu perlindungan hak-hak konsumen sebagai pengguna transaksi *E-Commerce*.<sup>5</sup>

Kerugian yang dialami oleh konsumen tidak lain terlepas dari produsen yang dimana sebagai pelaku usaha. Dalam hal ini pelaku usaha atau produsen memiliki hak dan kewajiban yang hal tersebut diatur dalam ketentuan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6 dan Pasal 7, Dari ketentuan tersebut pelaku usaha tidak hanya memiliki hak yang didapatkan dalam menjalankan transaksi jual beli melalui internet atau *E-Commerce* tapi juga memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan yaitu tanggungjawab apabila sewaktu-waktu terjadi wanprestasi dengan konsumen, sehingga pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi pada konsumen.

Adapun perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi *E-Commerce* yang diatur dalam hukum positif Indonesia yaitu Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No.11 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Teknologi Elektronik. Dalam UUPK yang dimana Undang-Undang ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dan juga untuk membuat para pelaku usaha menjalankan usahanya dengan jujur dan penuh tanggung jawab pada konsumen sehingga memberikan kepastian hukum pada konsumen dan pelaku usaha.

---

<sup>5</sup> Elisatris Gultom, 2005, *CYBER LAW (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*, Refika Aditama, Bandung, hlm. 156

Hubungan hukum yang terjadi antara produsen dengan konsumen yaitu terjadinya suatu hak dan kewajiban yang dimana mendasari lahirnya tanggung jawab.<sup>6</sup>

Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 4 UUPK telah mengatur mengenai hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen. Dari ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa Undang-Undang telah memberikan perlindungan hak pada konsumen, namun pada faktanya masih banyak hak-hak konsumen yang dilalaikan oleh pelaku usaha. dimana kasus pelanggaran hak konsumen yang sering terjadi yaitu terkait dengan Pasal 4 Huruf c UUPK yang dimana mengatur mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa.

Sebagai akibat dari adanya hak-hak konsumen maka pelaku usaha pun dibebankan dengan kewajiban-kewajiban, Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 7 pada huruf b UUPK dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib “memberikan informasi yang benar , jelas, dan juga jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan”. Jika pelaku usaha tersebut tidak memberikan informasi yang benar maka pelaku usaha tersebut telah

---

<sup>6</sup> Dwija Di Putra, 2018, Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksihinggaan Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Universitas Udayana, Volume 01, Nomor 10, Bali, hlm. 11. URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/42598/25849>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2019



melanggar ketentuan Pasal 8 UUPK terkait perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Apabila dalam hal ini pelaku usaha melakukan suatu hal yang dimana menimbulkan kerugian terhadap konsumen dalam transaksi *E-Commerce* maka pelaku usaha tersebut memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang terjadi. Bagi sahnya perjanjian *E-Commerce* UU ITE juga menjadi landasan perdagangan elektronik di Indonesia. Menurut Sultan Remy Sjahdeini *Electronic Commerce* atau yang biasa disebut dengan *E-Commerce* merupakan kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), service providers, dan pedagang perantara (*intermediaries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan computer (*computer network*), yaitu internet.<sup>7</sup>

Diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang No.11 Tahun 2016 bahwa setiap pemanfaatan teknologi informasi haruslah didasarkan pada asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan netral teknologi. Selanjutnya mengenai kepentingan kepastian hukum ini dituangkan dalam Pasal 4 UU ITE yang dimana mengatur bahwa “Transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum” yang dimana hal tersebut menandakan bahwa pelaku usaha dalam jual beli pada transaksi elektronik harus patuh dengan aturan hukum yang berlaku. Didalam UU ITE tidak diatur mengenai kriteria barang yang layak atau boleh diperdagangkan didalam perdagangan melalui elektronik, tetapi dalam UU ITE telah mewajibkan pada pelaku

---

<sup>7</sup> Ratri Prakoso, 2010, 101 KASUS & SOLUSI tentang PERJANJIAN, Kataelha, Tangerang, hal. 255.

usaha menyediakan keterangan tentang produk yang mereka tawarkan.

Hal tersebut diatur dalam ketentuan Pasal 9 UU ITE yang menyebutkan dimana bahwa :”Pelaku usaha menawarkan produk sesuai dengan system Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak,produsen,dan produk yang ditawarkan”.

Dengan berbagai kelebihan dan kemudahan yang diberikan dalam transaksi jual beli *online* , seringkali pelaku usaha memanfaatkannya untuk melakukan perbuatan curang seperti halnya memberikan informasi yang tidak benar atau tidak sesuai terkait kondisi barang dagangannya, misalnya tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang diterima dengan barang yang tertera di foto/iklan.

Ketidaksesuaian informasi mengenai barang yang diterima dengan barang yang tertera di *online shop* merupakan bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam memasarkan barang dan pihak konsumen mendapatkan kerugian akan hal tersebut dikarenakan mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan.

Sesuai dengan pasal 4 huruf h UUPK “Konsumen berhak mendapatkan kompensasi,ganti rugi dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Pasal 4 huruf h tersebut berbanding lurus dengan rumusan pasal 19 ayat (1) UUPK mengenai tanggungjawab pelaku usaha , yang dirumuskan bahwa “pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan,pencemaran,dan/atau kerugian

konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Pemberian informasi yang tidak sebenarnya diatur dalam Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Pasal 28 Ayat (1) dimana pasal tersebut terkait dengan perbuatan yang dilarang,Pada pasal tersebut dimaksudkan apabila pelaku melanggar ketentuannya maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan Pasal 45 Ayat (2) UU ITE,yang menyatakan bahwa: “setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 ayat (1) atau (2) dipidana dengan penjara paling lama 6(enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00(satu miliar rupiah)”.

### **2.2.2.Penyelesaian Atas Kerugian yang Dialami konsumen dalam transaksi Elektronik (*E-Commerce*)**

Bilamana seorang pelaku usaha melakukan kelalaian dalam menjalankan kewajibannya sebagai produsen maka hal tersebut akan menimbulkan suatu wanprestasi yang dimana hal tersebut akan membuat adanya kerugian yang akan didapat dan dirasakan oleh konsumen pada nantinya.

Seorang pelaku usaha haruslah memberikan keterangan informasi yang sebenar-benarnya sesuai dengan ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Yang dimana jika terjadi kesalahan informasi maka hal tersebut adalah tanggung jawab pelaku usaha.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Rai Agustina Dewi,2018,Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online,Vol 04,No 02,hal 10.  
URL:<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43916/26690>. Diakses pada tanggal 16 Juni 2019

Pada ketentuan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha yang bilamana terbukti melakukan kelalaian,kealpaan atau tidak menepati kewajibannya saat melakukan perjanjian. Pada Pasal 23 UUPK juga diatur mengenai gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Badan Peradilan ditempat kedudukann konsumen. Selain itu dalam Pasal 28 juga dijelaskan mengenai beban pembuktian unsur-unsur kesalahan pada gugatan ganti rugi adalah beban serta tanggungjawab selaku pelaku usaha. Ketetapan mengenai beban pembuktian adalah suatu bagian yang sangat berperan dan menentukan bisa atau tidaknya suatu tuntutan perkara perdata yang akan dikabulkan, sebab pembebanan pembuktian yang dilakukan oleh hakim bisa menyebabkan seseorang yang harusnya memenangkan perkara tersebut menjadi pihak yang salah atau kalah karena tidak sanggup atau tidak dapat memberi pembuktian sesuatu yang sebenarnya dan seharusnya menjadi hak yang didapatkannya.<sup>9</sup>

Pasal 1865 KUHPerdata yang dimana digunakan sebagai dasar pembebanan pembuktian yang dimana menentukan bahwa barang siapa yang mengaku memiliki hak atau yang mendasarkan pada suatu peristiwa untuk menguatkan haknya atau tidak mengakui hak orang lain ,haruslah memberi pembuktian adanya hak atau kejadian tersebut. Sejalan dengan pertanggung jawaban dalam transaksi jual beli pada internet tersebut maka seorang pelaku usaha dapat dimintai dan dituntut pertanggung jawaban,apalagi jika ternyata produk yang dipasarkan atau

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru,2008,Hukum Perikatan,Rajawali Pers,Bandung,h.167.

diperjual belikan tersebut itu mengalami kecacatan sehingga menyebabkan kerugian pada konsumen.

Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selanjutnya dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Jadi para pihak yang merasa dirugikan dalam hal ini konsumen mempunyai hak opsi untuk memilih cara apa yang mereka tempuh untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka apakah melalui pengadilan atau diluar pengadilan.

Pasal 48 UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku. Penyelesaian atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi penjualan dengan media internet diluar pengadilan melalui musyawarah dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan selaku pihak yang terlibat dan melakukan kegiatan transaksi tersebut, yang dimana hasil dari pembahasan dalam musyawarah tersebut yaitu adanya penggantian atau pengembalian sebagian uang pembayaran. Akan tetapi jika tidak terjadi mufakat dalam musyawarah tersebut, maka usaha dengan mempertemukan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan atau konsiliasi maupun dengan penyelesaian yang melibatkan pihak ketiga atau mediasi dituangkan didalam perjanjian tertulis yang dituangkan dalam

bentuk keputusan BPSK,yaitu selambat-lambatnya 21 hari sejak permohonan tersebut diterima di sekretariat BPSK

### **III. PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli online yang dirugikan akibat ketidaksesuaian barang yang diterima,didasarkan pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu mengenai hak-hak konsumen.Bilamana pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan yakni memberikan informasi yang tidak sesuai pada konsumen maka pelaku usaha tersebut harus bertanggungjawab pada kerugian yang dialami oleh konsumen seperti yang telah diatur pada Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika mendapat barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh penjual terdapat di dalam Pasal 45 Ayat (1) dan Pasal 45 Ayat (2) UUPK.Penyelesaian Atas Kerugian yang dialami konsumen juga dapat diselesaikan dapat diselesaikan dengan musyawarah antara para pihak yang terlibat yaitu pelaku usaha dan konsumen selaku pihak yang dirugikan ataupun dibantu oleh pihak ketiga.

#### **3.2. Saran**

1. Para pelaku usaha sebaiknya tidak mengambil keuntungan sepihak dengan mencantumkan informasi yang salah seharusnya pelaku usaha memberikan informasi yang benar

pada konsumen sedangkan pada konsumen haruslah lebih selektif dan mencermati pentingnya kehati-hatian agar tidak terjadi tindakan kecurangan dalam transaksi elektronik atau *E-Commerce*.

2. Dalam menyelesaikan permasalahan yang ada hendaknya pelaku usaha menyelesaikan permasalahan yang terjadi dengan konsumen melalui musyawarah untuk penyelesaian permasalahan dengan lebih mudah.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku-buku :**

- Siswanto Sunarso,2009,*Hukum Informasi Dan Transaksi Elektronik*,Rineka Cipta,Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki,2010,*Penelitian Hukum*, Cetakan Kkeenam, Kencana Prenada Media Group,Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman,2001,*Kompilasi Hukum Perikatan*,Citra Aditya Bakti,Bandung.
- Mieke Komar Kantaatmadja,2002,*CYBERLAW(SUATU PENGANTAR)*, ELIPS II, Bandung.
- Elisatris Gultom,2005,*CYBER LAW(Aspek Hukum Teknologi Informasi)*,Refika Aditama,Bandung.
- Ratri Prakoso,2010,101 *KASUS&SOLUSI tentang PERJANJIAN*, Kataelha,Tangerang.
- Ahmadi Miru,2008,*Hukum Perikatan*,Rajawali Pers,Bandung.

### **Jurnal Ilmiah :**

- Dwija Di Putra,2018,Tanggung Jawab Penyedia Aplikasi Jual Beli Online Terhadap Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,Universitas Udayana,Kertha Semaya,Volume 01,Nomor10,Bali. Konsumen Berdasarkan Undang  
[URL:https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/42598/25849](https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/42598/25849). Diakses pada tanggal 16 Juni 2019
- Rai Agustina Dewi,2018,Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online,Uuniversitas Udayana,Kertha Semaya,Volume 04,Nomor 02,Bali.  
[URL:https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43916/26690](https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43916/26690). Diakses pada tanggal 16 Juni 2019

### **Peraturan Perundang-undangan :**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.