

WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE: SOLUSI HUKUM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Kriffirgy Valian Genias¹, Filzah Risky Amalina², Jhaviera Latifa Jofit³, Muhammad Syarafi

Izazi Yorika⁴, Elisatris Gultom⁵

Universitas Padjadajaran Sumedang

Correspondence

Email: Kriffirgy23001@mail.unpad.ac.id

filzah23003@mail.unpad.ac.id

jhaviera23001@mail.unpad.ac.id

muhammad23264@mail.unpad.ac.id

elisatris.gultom@unpad.ac.id

No. Telp:

Submitted: 25 November 2024 Accepted: 3 Desember 2024 Published: 4 Desember 2024

ABSTRAK

Jual-beli online sebagai solusi praktis dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital menawarkan kemudahan bertransaksi kapan saja dan di mana saja, sering kali dengan harga yang lebih murah dibandingkan pasar tradisional. Namun, di balik keuntungan tersebut, transaksi jual-beli online juga menyimpan risiko, terutama terkait potensi penipuan dan wanprestasi. Konsumen sering menjadi pihak yang dirugikan akibat keterbatasan dalam memastikan kondisi barang serta penjual yang tidak diketahui identitasnya, yang menyulitkan penagihan tanggung jawab ketika perjanjian dilanggar. Penelitian ini mengkaji peran hukum tertulis dalam melindungi konsumen dari wanprestasi dalam jual-beli online, dengan menitikberatkan pada kejelasan dan kepastian hukum. Tujuan penelitian adalah memberi solusi kepada konsumen atas permasalahan hukum yang mereka dapatkan saat sedang melakukan jual-beli online, terkhusus dalam kasus wanprestasi.

Kata kunci: Jual-beli online, Wanprestasi, Perlindungan Konsumen

Pendahuluan

Seiring dengan waktu, kebutuhan manusia meningkat sejalan dengan berkembangnya teknologi dan kemajuan masa, dengan itu menuntut segala aktivitas untuk bisa dilaksanakan secara efisien. Dalam pemenuhan kebutuhan primer hingga tersiernya, banyak cara yang dilakukan manusia, salah satunya adalah dengan melakukan transaksi jual-beli dengan sesamanya. Untuk mengatasi kebutuhan akan akan suatu barang di antara sibuknya aktivitas sehari-hari, jual-beli *online* di *marketplace* jadi solusi praktis dan efisien yang digemari masyarakat sebab dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun sekadar dengan gawai. Terlebih, barang yang diinginkan pun dapat didapat dengan harga yang lebih murah sebab *marketplace* kerap menawarkan harga yang lebih *miring* dibanding *market* lainnya.

Namun, dibalik banyaknya keuntungan yang bisa diberikan, jual-beli *online* tetap memiliki celah resiko dalam penggunaannya. Dalam melakukan transaksi, *marketplace* dapat menjadi ranah yang rawan atas penipuan. Perjanjian yang disepakati penjual dan pembeli bisa saja dilanggar oleh salah satu pihak, dan pembeli, dalam konteks ini menjadi pihak yang lebih rentan dirugikan karena adanya perbedaan geografis dan keterbatasannya dalam melihat kondisi aktual suatu barang yang akan mereka beli. Terlebih, anonimitas dari para penjual di *marketplace* juga sebab sulitnya pembeli menagih tanggung jawab dari problematika hukum yang dapat disebut sebagai wanprestasi tersebut.

Dengan itu, hukum patutnya dapat memayungi kerentanan konsumen dalam transaksi jual-beli *online* tersebut. Di sinilah, penulis berupaya melakukan pengkajian mengenai peranan daripada hukum tertulis terhadap perlindungan konsumen di *marketplace* ketika terjadi suatu wanprestasi. Juga, penelitian ini diupayakan dapat memberikan kejelasan bahwa



regulasi yang ada dapat memberikan kejelasan dan kepastian hukum yang berkeadilan, dengan begitu telah memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi para konsumen di *marketplace*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui sistem kepustakaan. Dengan begitu, penelitian ini berfokus pada pengkajian dan analisis daripada hukum positif atau peraturan perundang-undangan, buku, maupun karya ilmiah yang ada.

Hasil dan Pembahasan

A. Pengertian Wanprestasi

1. DEFINISI WANPRESTASI

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda “wanprestastie”, yang artinya tidak dipenuhinya prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak tertentu di dalam suatu perikatan, baik perikatan yang dilahirkan dari suatu perjanjian ataupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Menurut Kamus Hukum, wanprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.

Pengertian yang umum mengenai wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya. Wanprestasi adalah pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali. Untuk menentukan dalam hal-hal apa saja diperlukan atau tidaknya penetapan lalai harus dihubungkan dengan tiga (3) bentuk ingkar janji.

A. Tidak memenuhi prestasi sama sekali.

Dalam hal ini tidak diperlukan penetapan lalai. Debitur dapat segera dituntut gantirugi. Selain itu, penetapan lalai tidak diperlukan dalam hal:

1. Jika prestasi debitur yang berupa memberi atau berbuat sesuatu hanya mempunyai arti bagi kreditur, jika dilaksanakan dalam waktu yang sudah ditentukan (pasal 1243 BW). Misalnya, jika seorang penjahit mempunyai kewajiban untuk membuat pakaian pengantin, maka ia harus menyerahkan sebelum dilangsungkannya perkawinan. Karena jika diserahkan sesudah itu, prestasi debitur sudah tidak berarti lagi bagi kreditur.
2. Jika debitur melanggar perikatan untuk tidak berbuat.

B. Terlambat memenuhi prestasi.

Dalam hal debitur terlambat memenuhi prestasinya, maka diperlukan penetapan lalai (ingebrkekestelling). Debitur baru dapat dibebani gantirugi setelah ia diberi penetapan lalai, tetapi lalai untuk memenuhi prestasinya. Dengan persetujuan kewajiban untuk memberikan penetapan lalai dapat ditiadakan, yaitu dengan menentukan dalam persetujuan bahwa dengan terlambatnya pemenuhan prestasi, debitur sudah harus dianggap melakukan ingkar janji. Jadi penentuan waktu di sini merupakan verval termijn. Jika dalam persetujuan ditentukan waktu tertentu bagi debitur untuk berprestasi, ini belum berarti bahwa dengan dilanggarinya waktu tersebut debitur sudah melaku kan ingkar janji. Untuk itu masih diperlukan penetapan lalai. Namun, penetapan lalai tidak diperlukan dalam hal:

1. Debitur setelah terjadinya perikatan, baik secara tegas maupun diam-diam membebaskan kreditur dari kewajiban untuk memberikan penetapan lalai;



2. Debitur memberitahukan kreditur bahwa ia tidak akan memenuhi prestasi.

C. Pemenuhan prestasi tidak baik.

Hoge Raad berpendapat bahwa jika debitur keliru melaksana- kan prestasinya, tidak diperlukan penetapan lalai. Meijers menen- tang pendapat Hoge Raad tersebut. Beliau berpendapat bahwa memenuhi prestasi dengan tidak baik dapat menimbulkan dua akibat yaitu, positip dan negatip. Jika akibat daripada ingkar janji tersebut adalah positip, maka tidak lagi diperlukan penetapan lalai. Misalnya, debitur menyerahkan kuda yang sakit kepada kreditur dan kuda tersebut menularkan penyakit kepada kuda-kuda lainnya milik kreditur. Dalam hal ini debitur wajib membayar gantirugi tanpa didahului oleh penetapan lalai. Sebaliknya jika akibatnya negatip maka diperlukan penetapan lalai. Misalnya, debitur menyerahkan barang kwalitas nomor dua. Dalam hal ini kreditur belum menerima apa yang menjadi haknya, yaitu barang kwalitas satu. Pemenuhan prestasi secara tidak baik dalam hal ini adalah sama dengan terlambat memenuhi prestasi.

Pada pokoknya penetapan lalai tidak diperlukan:

1. Jika debitur menuntut pemenuhan prestasi;
2. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
3. Keliru memenuhi prestasi menurut ajaran HR;
4. Telah ditentukan oleh undang-undang (pasal 1626 BX);
5. Jika dalam persetujuan ditentukan verval termijn;
6. Debitur mengakui bahwa ia dalam keadaan lalai.

Ketentuan penetapan lalai merupakan peraturan yang bersifat mengatur dan dibuat untuk kepentingan debitur.

2. DEFINISI DAN KARAKTERISTIK TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa “jual beli merupakan suatu perjanjian yang saling mengikat antara dua orang: penjual yang menyerahkan barang dan pembeli yang membayar harga barang tersebut.” Sehingga dapat diartikan jual beli secara bahasa berarti menukar satu barang dengan barang lain. Seseorang dapat secara aktif melakukan berbagai aktivitas saat berada *online*, seperti berkomunikasi satu arah seperti membaca berita atau konten di situs web dan dua arah seperti berbicara melalui *chat* atau bertukar email. Sederhananya, berada di internet mengacu pada kondisi perangkat yang terhubung ke jaringan. Berdasarkan definisi ini, jual beli *online* dapat didefinisikan dengan suatu kesepakatan antara penjual yang menjual barang dan konsumen yang membayar melalui perangkat seperti ponsel, komputer, atau tablet yang terhubung ke internet. Sistem ini bergantung pada mekanisme pembelian dan penjualan yang dilakukan melalui jaringan secara digital. Karakteristik jual beli *online* mencakup:

- a) Transaksi dilakukan dengan tidak secara langsung, Penjual dan konsumen tidak ada kontak fisik, namun berinteraksi melalui platform *online*.
- b) Menggunakan media internet, Internet menjadi sarana utama untuk proses jual beli, baik untuk komunikasi, pemilihan produk, maupun pembayaran.
- c) Pertukaran barang, jasa, atau informasi, Transaksi mencakup pembelian barang fisik, jasa, atau produk digital.
- d) Penggunaan perangkat digital, Aktivitas jual beli dilakukan melalui perangkat yang terhubung dalam internet.



- e) Adanya sistem pembayaran elektronik, Pembayaran dilakukan dengan metode pembayaran secara digital.
- f) Kehadiran platform sebagai perantara, Proses jual beli difasilitasi oleh platform e-commerce atau marketplace sebagai tempat bertemu penjual dan pembeli.
- g) Fleksibilitas waktu dan lokasi, Transaksi bisa dilakukan kapanpun dan dari manapun selama terhubung dengan internet.

3. HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN MENURUT UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

Secara harfiah, hak merujuk pada sesuatu yang boleh diperoleh atau tidak diperoleh. Didefinisikan berarti hak tidak selalu harus diterima oleh seseorang. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, undang-undang mengatur hak-hak tertentu yang dimiliki oleh konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai dasar hukum perlindungan konsumen mengatur hak-hak tersebut dalam Pasal 4 UUPK.

Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK adalah:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk dilayani secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK adalah:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. REGULASI E-COMMERCE DAN PERAN PEMERINTAH

Dalam hal penegakan hukum, pemerintah bertanggung jawab atas pelaksanaan undang-undang perlindungan konsumen dan peraturan perlindungan konsumen lainnya. Pemantauan dan penegakan hukum yang tepat sangat penting untuk mengantisipasi perusahaan e-commerce melakukan pelanggaran dan memastikan bahwa pelanggaran tersebut ditangani dengan serius. Pemerintah secara teratur memantau aktivitas e-commerce untuk memastikan bahwa perusahaan mematuhi peraturan perlindungan konsumen. Selain itu, pemerintah menanggapi dengan serius pengaduan konsumen, melakukan investigasi menyeluruh terhadap kemungkinan pelanggaran, dan mengambil tindakan hukum yang adil



untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perlindungan konsumen. Tindakan penegakan hukum ini memberi tahu perusahaan bahwa mereka tidak akan membiarkan pelanggaran hak konsumen terjadi. Sanksi yang kuat dan konsisten sangat penting untuk menghentikan pelanggaran dan mendorong bisnis dan e-commerce untuk mematuhi peraturan perlindungan konsumen.

Bila ditinjau dari Bab III pada Kitab Undang Undang Hukum Perdata pada dijelaskan mengenai bentuk-bentuk dari perjanjian itu sendiri. Pada kodifikasi hukum perdata itu hanyalah mengatur perjanjian dalam konteks ini jual beli yang dilakukan secara konvensional. Tentunya pemerintah tidak tinggal diam dalam mengatasi hal ini, maka dari itu dibentuklah suatu regulasi yang mengatur transaksi jual beli secara e-commerce. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Regulasi inilah yang menjadi acuan untuk bertransaksi dengan menggunakan teknologi.

Regulasi mengenai transaksi jual beli melalui e-commerce memanglah telah ada dan diakui keberadaannya di Indonesia. Regulasi ini masih sangat parsial dari seluruh aktivitas e-commerce itu sendiri. Dibutuhkan pembaruan-pembaruan mengenai regulasi ini selain itu juga dibutuhkan suatu penyelesaian alternatif mengenai sengketa yang terjadi pada e-commerce.

B. Wanprestasi dalam Jual-Beli *Online*

1. BENTUK2 WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE

Dalam konteks jual beli *online*, wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian. Wanprestasi dapat dijumpai dalam banyak bentuk dalam konteks jual beli *online*. Apabila ditinjau dari KUH Perdata, para pihak (penjual dan pembeli) memiliki hak dan kewajibannya masing-masing dan harus memenuhi hak dan kewajiban tersebut sesuai dengan napa yang di perjanjikan. Maka dari hal tersebut, berikut adalah bentuk-bentuk wanprestasi dalam jual beli online:

1. Tidak Mengirim Barang

Pasal 1474 KUH Perdata mengatur: “ia mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya.” (ia adalah penjual)

Penjual gagal mengirimkan barang setelah pembeli melakukan pembayaran. Hal ini bisa terjadi karena penjual tidak memiliki barang atau karena kelalaian. Dalam konteks ini, contoh tidak mengirim barang misalnya, Pembeli A telah membayar penuh sebesar Rp5.000.000 untuk membeli sebuah smartphone di sebuah toko online. Namun, setelah pembayaran diterima, pihak penjual tidak kunjung mengirimkan barang tersebut. Ketika dihubungi, penjual berdalih bahwa stok barang habis dan meminta waktu tambahan untuk pengiriman, tetapi tidak memberikan kepastian waktu yang jelas. Akibatnya, pembeli merasa dirugikan karena telah memenuhi kewajibannya sesuai Pasal 1474 KUH Perdata untuk membayar dan menunggu barang, namun tidak menerima barang sesuai perjanjian.

2. Pengiriman Terlambat

Penjual tidak mengirim barang dalam waktu yang telah disepakati, yang menyebabkan pembeli merasa dirugikan, terutama jika barang tersebut dibutuhkan segera. Dalam hal ini, terdapat dua faktor yang menyebabkan hal ini terjadi, yaitu:

- Kesengajaan penjual



Keterlambatan pengiriman barang yang dilakukan penjual kepada konsumen dikarenakan persediaan barang yang dipesan sedang habis. Bisa juga karena kesalahan pembuatannya sehingga pihak penjual sengaja melakukan keterlambatan dalam pengiriman. Konsumen merupakan setiap pemakai jasa atau barang untuk-nya atau orang lain

Dalam konteks ini dapat diberi contoh sebagai berikut, seorang konsumen memesan sepatu custom dari toko online, namun setelah pembayaran dilakukan, penjual memberitahukan bahwa pengiriman akan tertunda. Ternyata, sepatu yang dipesan konsumen sedang kehabisan stok, dan bahan untuk pembuatannya memerlukan waktu tambahan untuk diproduksi ulang. Karena alasan ini, penjual sengaja menunda pengiriman hingga stok tersedia kembali. Meskipun konsumen sudah menyetujui penundaan, keterlambatan ini membuat konsumen kecewa karena sepatu tersebut dibutuhkan untuk acara penting yang sudah dekat.

b. Keadaan memaksa

Pasal 1244 KUH Perdata mengatur: "Jika ada alasan untuk itu si berutang harus dihukum mengganti biaya, rugi, dan bunga, bila ia tidak membuktikan, bahwa hal tidak dilaksanakan atau tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perjanjian itu disebabkan karena suatu hal yang tak terduga, pun tak dapat dipertanggungjawabkan padanya, kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidak ada pada pihaknya".

Sementara itu, Pasal 1245 KUH Perdata menentukan: "Tidaklah biaya, rugi, dan bunga harus digantinya, apabila karena keadaan memaksa atau karena suatu keadaan yang tidak disengaja, si berutang berhalangan memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau karena hal-hal yang sama telah melakukan perbuatan yang terlarang".

Dalam konteks ini, contoh keadaan memaksa (*force majeure*) adalah ketika penjual tidak dapat mengirim barang tepat waktu karena bencana alam, seperti banjir atau gempa bumi, yang menyebabkan kerusakan pada gudang penyimpanan barang atau menghambat akses jalan menuju lokasi pengiriman. Misalnya, seorang penjual telah siap mengirimkan barang pesanan kepada konsumen, tetapi gudangnya terendam banjir besar yang tidak terduga sehingga barang rusak atau tidak bisa diambil untuk dikirim. Dalam situasi ini, penjual tidak dapat memenuhi kewajiban pengiriman tepat waktu bukan karena kelalaiannya, melainkan karena keadaan yang berada di luar kendalinya.

3. Pembayaran Tidak Sesuai

Pasal 1513 KUH Perdata mengatur: "Kewajiban utama si pembeli ialah membayar harga pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian."

Pembeli melakukan pembayaran tidak sesuai nominal yang disepakati atau terlambat melakukan pembayaran, sehingga proses pengiriman barang terhambat. Dalam konteks ini, contoh pembayaran tidak sesuai misalnya, Toko XYZ menjual laptop kepada pembeli dengan harga yang disepakati sebesar Rp10.000.000. Namun, saat melakukan pembayaran, pembeli hanya mentransfer Rp9.000.000 dengan alasan kekurangan dana sementara, dan berjanji akan melunasi sisanya dalam beberapa hari.



Akibatnya, Toko XYZ menunda pengiriman barang hingga pembayaran penuh diterima sesuai perjanjian awal. Hal ini mengakibatkan keterlambatan proses pengiriman dan kerugian bagi penjual, yang berhak meminta pembayaran sesuai kesepakatan berdasarkan Pasal 1513 KUH Perdata.

4. Barang Tidak Sesuai Kualitas yang Dijanjikan

Pasal 1481 KUH Perdata mengatur: "Barangnya harus diserahkan dalam keadaan dimana barang itu berada pada waktu penjualan. Sejak waktu itu segala hasil menjadi kepunyaan si pembeli."

Penjual menjanjikan kualitas tertentu (misalnya asli, baru, atau premium), tetapi barang yang dikirim ternyata berkualitas rendah, bekas, atau imitasi. Dalam konteks ini, contoh barang tidak sesuai kualitas yang dijanjikan misalnya, Pembeli B memesan sebuah jam tangan premium yang dijanjikan oleh penjual sebagai barang asli dan baru dengan harga Rp3.000.000. Namun, saat barang diterima, pembeli mendapati bahwa jam tangan tersebut ternyata imitasi dan memiliki goresan, menandakan bahwa barang itu bekas. Pembeli merasa dirugikan karena barang yang diterima tidak sesuai dengan kualitas yang dijanjikan oleh penjual. Berdasarkan Pasal 1481 KUH Perdata, penjual seharusnya menyerahkan barang dalam keadaan sebagaimana dijanjikan pada saat transaksi, yaitu asli dan baru.

5. Pengembalian atau Penggantian Tidak Dilakukan

Pasal 1239 KUH Perdata mengatur: "Tiap perikatan untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, wajib diselesaikan dengan memberikan penggantian biaya, kerugian dan bunga, bila debitur tidak memenuhi kewajibannya".

Dalam beberapa kasus, penjual gagal memenuhi kebijakan pengembalian atau penggantian, padahal barang yang diterima pembeli rusak atau tidak sesuai. Dalam konteks ini, contoh pengembalian atau penggantian tidak dilakukan misalnya, Pembeli D menerima barang berupa blender yang ternyata rusak dan tidak berfungsi dengan baik. Sesuai dengan kebijakan pengembalian yang dijanjikan penjual, pembeli meminta penggantian atau pengembalian dana. Namun, penjual menolak untuk memproses pengembalian dengan alasan administrasi yang tidak jelas dan menundakan penyelesaian. Akibatnya, pembeli dirugikan karena tidak mendapatkan haknya atas barang yang layak pakai atau pengembalian sesuai perjanjian. Berdasarkan Pasal 1239 KUH Perdata, penjual seharusnya mengganti kerugian dan menyelesaikan kewajibannya untuk mengembalikan atau mengganti barang.

6. Tidak Memberikan Bukti Transaksi atau Jaminan Garansi

Pasal 1493 KUH Perdata mengatur: "Pembeli wajib memberikan bukti atau tanda terima pembayaran." Penjual tidak memberikan bukti transaksi atau jaminan garansi yang dijanjikan, sehingga pembeli kesulitan mengajukan komplain jika ada masalah dengan barang tersebut. Dalam konteks ini, contoh Tidak Memberikan bukti transaksi atau jaminan garansi misalnya, Pembeli C membeli sebuah televisi dengan harga Rp4.500.000 dan penjual menjanjikan garansi 1 tahun serta bukti transaksi sebagai tanda terima pembayaran. Namun, setelah pembayaran selesai, penjual tidak memberikan bukti transaksi atau jaminan garansi, meskipun sudah diminta oleh pembeli. Ketika televisi mengalami kerusakan setelah beberapa bulan, pembeli kesulitan mengajukan klaim garansi karena tidak memiliki bukti yang sah. Hal ini bertentangan dengan kewajiban penjual untuk memberikan bukti transaksi sesuai Pasal 1493 KUH Perdata.



2. FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA WANPRESTASI

Konsumen dimasa digital ini sudah dipermudah dalam hal memberi barang karena faktor adanya sistem jual beli online. Akan tetapi, sesuatu yang baru menyebabkan suatu hal yang buruk terkadang terjadi. Hal buruk disini adalah terjadinya ketidak sesuaian dalam yang sudah diperjanjikan sebelumnya yang dapat disebut sebagai wanprestasi.

Dalam hal ini, perlindungan terhadap konsumen haruslah dibuat agar tidak terjadi wanprestasi. Akan tetapi ada beberapa faktor yang membuat terjadinya wanprestasi. Berikut adalah faktor-faktor terjadinya wanprestasi:

1. Peraturan yang Lemah

Pada dasarnya dalam hal jual beli secara online, Indonesia menggunakan hukum positif. Hukum positif juga dapat dimaknai sebagai tata hukum yang berlaku pada waktu tertentu dalam suatu wilayah tertentu. KUH Perdata adalah basis hukum yang mengatur tentang jual beli secara umum. Hal tersebut menjadi suatu masalah karena KUH Perdata adalah suatu hukum yang diciptakan di masa kolonial Belanda yang belum mengatur tentang adanya jual beli secara online.

Untuk masa sekarang, Indonesia memiliki beberapa hukum yang sudah bisa mengatur tentang jual beli secara online. Akan tetapi, hal itu masih belum dirasakan secara maksimal karena peraturan yang masih belum bisa melindungi konsumen secara keseluruhan, sebagai contoh:

Pasal 8 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN mengatur: “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.”

Pasal 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN mengatur: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.”

Pasal 8 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha dilarang menjual barang yang rusak, cacat, bekas, atau tercemar tanpa memberikan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen. Selain itu, Pasal 10 UUPK juga melarang pelaku usaha untuk menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, atau memberikan pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan tentang barang atau jasa yang dijual. Namun, UUPK tidak secara keseluruhan mencegah atau menyelesaikan masalah wanprestasi yang dilakukan oleh penjual, karena undang-undang ini lebih fokus pada kerugian imateriil, terutama yang berhubungan dengan dampak dari penggunaan produk yang diperdagangkan. Sementara penyelesaian wanprestasi, yang berkaitan dengan pelanggaran kontrak dan kewajiban jual beli, diatur dalam KUH Perdata. Oleh karena itu, meskipun UUPK



memberikan perlindungan terhadap konsumen, masalah wanprestasi memerlukan aturan yang lebih spesifik mengenai transaksi dan perjanjian jual beli.

2. Penegakan Hukum

Penegakan hukum yang kurang tegas dan jelas terhadap penjual seringkali menjadi pemicu tindakan tersebut terus terjadi. Hal tersebut dikarenakan adanya kendala dalam penegakan hukum. Pencarian alat bukti digital yang sangat sulit ditambah terbatasnya kemampuan sarana maupun prasaran aparatur penegak hukum mengakibatkan kesulitan dalam mendapatkan bukti tersebut. Secara umum penyidik kepolisian masih kurang dalam hal jumlah dan kualitas.

3. Perjanjian yang Dibuat oleh Para Pihak

Perjanjian yang dibuat secara online membuat parapihak dapat membuat kesepakatan dalam jual beli secara online dan tidak langsung. Transaksi ini dilakukan di tempat virtual di platform seperti *marketplace* ataupun melalui *chat*. Dalam hal ini para pihak dapat melakukan tawar menawar secara tidak langsung, para pihak juga melakukan transaksi tanpa melihat langsung barang itu seperti apa wujud nyatanya.

Apabila dalam pihak penjual atau pihak pembeli tidak sepakat atas penawaran yang telah disampaikan tersebut maka para pihak dapat mengajukan penawaran kembali, yang dianggap dapat dipenuhi atau yang sesuai dengan kehendaknya yang dapat dilaksanakan, dipenuhi atau diterima olehnya. Keadaan tawar menawar ini akan terus berlanjut hingga mencapai kesepakatan mengenai hal-hal yang harus dipenuhi dan dilaksanakan. Perjanjian yang dilakukan tanpa bertatap muka antara penjual dan pembeli tidak menutup kemungkinan antara penjual dan pembeli. Melainkan hal tersebut menjadi kelemahan dalam perjanjian yang dilakukan secara online. Hal tersebut dikarenakan tidak adanya jaminan atas barang yang telah dibeli apakah sesuai dengan apa yang diinginkan pembeli.

Pasal 20 Ayat (2) Undang-undang (UU) Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik mengatur: “Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.”

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Pada pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah persuasian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak. Sedangkan dalam perjanjian jual beli asas konsensualisme dijabarkan dalam Pasal 1458 KUHPerdata yang menyatakan “jual beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak setelah kedua belah pihak mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang itu belum diserahkan maupun harganya belum dibayar”.

Dalam praktiknya, kesepakatan sering kali tidak diikuti dengan pemenuhan kewajiban sesuai dengan yang disepakati. Penjual bisa saja gagal mengirim barang atau memberikan barang yang tidak sesuai kualitasnya, sedangkan pembeli mungkin tidak melakukan pembayaran tepat waktu. Selain itu, dalam transaksi online, ketiadaan interaksi secara langsung sering mengakibatkan kesalahan informasi, keterlambatan pengiriman, atau kesalahan pengiriman yang dapat memicu terjadinya wanprestasi. Oleh karena itu, meskipun hukum menetapkan bahwa perjanjian sah



cukup dengan kesepakatan, tanpa mekanisme yang memastikan kepastian dan kepatuhan, wanprestasi tetap rentan terjadi.

4. Etika Penjual

Dalam suatu usaha haruslah memiliki etika bekerja yang baik dalam menjalankan tugasnya. Etika bisnis yang dilandasi dengan itikad yang baik merupakan keharusan untuk tidak melakukan hal yang tidak bertentangan dengan norma kepatutan dan kesusilaan. Pihak penjual juga sudah seharusnya menerapkan prinsip transparansi. Prinsip transparansi tersebut dilakukan dengan memberikan informasi yang baik kepada pembeli secara lisan maupun tulisan, termasuk informasi melalui sarana elektronik dengan jelas dan lengkap, dalam bahasa yang mudah dipahami.

Etika konsumen mempengaruhi terjadinya wanprestasi dalam transaksi jual beli karena perilaku penjual yang kurang etis, seperti tidak jujur, kurang transparan, atau tidak mematuhi kesepakatan. Misalnya, penjual yang berusaha menipu dengan menjual barang palsu. Selain itu, jika penjual yang tidak transparan dalam memberikan informasi yang benar (misalnya spesifikasi barang), hal ini bisa menyebabkan kesalahpahaman yang menjadi wanprestasi. Dengan kata lain, etika penjual yang baik penting untuk menjaga kelancaran komunikasi dan pemenuhan kewajiban dari parapihak, sementara etika yang buruk justru meningkatkan risiko wanprestasi.

3. DAMPAK WANPRESTASI BAGI KONSUMEN DAN PENJUAL

Kementerian Komunikasi dan Informatika atau Kominfo mencatat ada 1.730 konten penipuan online selama Agustus 2018 - 16 Februari 2023. Kerugian akibat penipuan online di Indonesia mencapai Rp 18,7 triliun selama 2017 - 2021.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian. Kepercayaan konsumen berkontribusi terhadap pengambilan keputusan pembelian sebesar 0,240. Semakin baik kepercayaan konsumen maka akan meningkatkan pengambilan keputusan pembelian.

Dampak wanprestasi dalam jual beli online berpengaruh besar terhadap konsumen dan penjual, terutama terhadap kepercayaan konsumen. Data menunjukkan bahwa tingginya kasus penipuan online di Indonesia, dengan 1.730 konten penipuan teridentifikasi oleh Kominfo dan kerugian finansial mencapai Rp 18,7 triliun dalam beberapa tahun terakhir, mengindikasikan bahwa wanprestasi memenuhi kesepakatan berpotensi merusak kepercayaan konsumen. Ketika kepercayaan konsumen berkurang, pengambilan keputusan pembelian juga menurun, sehingga berdampak negatif bagi penjual yang bertanggung jawab. Sebaliknya, penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan konsumen, semakin positif dampaknya pada keputusan pembelian. Dengan demikian, wanprestasi merugikan tidak hanya konsumen secara finansial, tetapi juga menurunkan potensi transaksi bagi penjual yang tidak melakukan wanprestasi.

C. Solusi Hukum atas Wanprestasi dalam Jual-Beli *Online*

1. MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA

Pasal 38 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik mengatur:



1. Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.
2. Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Pasal 39 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik mengatur:

1. Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
2. Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Dari kedua pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa, mekanisme penyelesaian sengketa dalam jual-beli online dapat dibagi menjadi gugatan perdata, gugatan perwakilan, dan penyelesaian non-litigasi. Dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Gugatan perdata, Pihak yang dirugikan akibat sistem elektronik atau penggunaan teknologi informasi dalam jual beli online dapat mengajukan gugatan perdata sesuai peraturan perundang-undangan.
2. Gugatan perwakilan, Kelompok masyarakat yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan secara kolektif (class action) sesuai prosedur hukum yang berlaku.
3. Penyelesaian non-litigasi, Para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya, seperti mediasi atau negosiasi.

Undang-Undang ini memberikan pilihan untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur hukum atau jalur alternatif.

2. PERAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN WANPRESTASI

Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi: Perlindungan konsumen bertujuan:

- a) meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f) meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Peran hukum perlindungan konsumen dalam penyelesaian wanprestasi sangat penting untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi ketika terjadi pelanggaran perjanjian oleh pelaku usaha. Dalam kasus wanprestasi, hukum memberikan kepastian prosedur untuk menuntut pelaku usaha yang gagal memenuhi kewajiban sebagaimana yang telah disepakati,



seperti keterlambatan pengiriman barang, ketidaksesuaian kualitas produk, atau pelanggaran terhadap jaminan keamanan dan kenyamanan konsumen. Melalui mekanisme hukum, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata untuk memperoleh ganti rugi atau penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif, seperti mediasi atau arbitrase.

Hukum juga berperan sebagai instrumen pemberdayaan konsumen dengan memberikan mereka pengetahuan dan akses terhadap jalur penyelesaian sengketa yang adil dan transparan. Selain itu, hukum menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab dan bertindak jujur dalam memenuhi kewajibannya, menciptakan hubungan yang adil antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan adanya perlindungan hukum yang jelas, konsumen yang dirugikan akibat wanprestasi memiliki dasar hukum yang kuat untuk memperjuangkan haknya, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Hal ini tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga menjaga keseimbangan dalam ekosistem perdagangan dan mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan integritas dalam menjalankan usahanya.

D. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli *Online*

Sebagai pihak paling rentan terhadap terjadinya wanprestasi, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) diberikan sebagai perwujudan dari payung hukum yang dapat dijadikan jaminan agar para konsumen dapat bertransaksi jual-beli *online* dengan aman. Dalam UU tersebut, banyak dijelaskan hak-hak konsumen yang wajib dilindungi oleh pelaku usaha, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi produk; hak atas informasi yang benar dan tidak menyesatkan mengenai produk yang dijual; juga hak atas kompensasi apabila ada ketidaksesuaian produk dengan apa yang sudah dijanjikan pada awalnya.

Selain UUPK, hukum juga menjamin perlindungan konsumen melalui UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Hal ini tercermin pada Pasal 28 ayat (1) UU ITE, yang menegaskan adanya larangan dalam menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang dapat mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam transaksi elektronik. Selain UU, upaya pemberian perlindungan terhadap konsumen pun juga diwujudkan melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang memberikan pengaturan mengenai kewajiban daripada pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi elektronik.

Selain daripada itu, hak-hak konsumen pun juga harus diperhatikan oleh penyedia *marketplace* itu sendiri dengan menyelenggarakan fungsi pelaporan dan menjembatani penyelesaian permasalahan yang ada. Juga, harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya sesuai dengan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik. Meski pihak *marketplace* tidak bertanggung jawab atas transaksi yang dilakukan oleh pihak penjual dan pembeli dalam *platform*-nya, tetapi pemastian bahwa penyelenggaraan sistem elektronik yang disediakan berjalan aman dan andal merupakan tanggung jawabnya. Di situlah pihak *marketplace* harus bisa menjadi perantara dalam memberikan pelayanan dalam transaksi *online*.

Kesimpulan

Dengan majunya zaman dan meningkatnya kebutuhan manusia segala aktivitas dituntut untuk bisa dilaksanakan secara efisien, dan dalam hal ini, transaksi jual-beli *online* jadi senjata pamungkas manusia dalam pemenuhan kebutuhan primer hingga tersiernya. Namun, meski lebih praktis, bagaimana pun jual-beli *online* tetap memiliki resiko yang dapat



merugikan banyak pihak, perjanjian yang dibuat sejak awal bisa saja diingkari begitu saja. Dan dalam hal ini, konsumen dapat menjadi pihak yang paling rentan merugi dari terjadinya wanprestasi tersebut. Dengan banyaknya faktor yang dapat menyebabkan terjadinya wanprestasi seperti lemahnya peraturan yang ada, kurang jelasnya perjanjian yang dibuat oleh para pihak, minimnya etika daripada penjual itu sendiri, tentu hukum diharapkan dapat berperan dalam memayungi kerentanan konsumen dan membantu penyelesaian masalah dalam transaksi jual-beli *online* tersebut.

Peran hukum dalam perlindungan konsumen dan penyelesaian wanprestasi sangat penting untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi ketika terjadi pelanggaran perjanjian oleh pelaku usaha. Dalam kasus wanprestasi, hukum seharusnya dapat memberikan kepastian prosedur dalam menuntut pelaku usaha yang gagal memenuhi kewajibannya, sebagaimana yang telah disepakati. Dengan mekanisme hukum tersebut, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata untuk memperoleh ganti rugi atau penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif yang ada. Dengan itu, Pasal 38 dan 39 UU ITE menyatakan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa dalam jual-beli *online* dapat dibagi menjadi gugatan perdata, gugatan perwakilan, dan penyelesaian non-litigasi.

Selain UU ITE, dalam perwujudan payung hukum yang memadai dalam perlindungan konsumen, ada pula UUPK yang berperan sebagai jaminan para konsumen dapat bertransaksi *online* dengan aman dengan menegaskan berbagai hak-hak konsumen yang patut dijaga oleh penjual, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi produk; hak atas informasi yang benar dan tidak menyesatkan mengenai produk yang dijual; juga hak atas kompensasi apabila ada ketidaksesuaian produk dengan apa yang sudah dijanjikan pada awalnya. Kemudian, selain diatur di dalam UU, upaya pemberian perlindungan terhadap konsumen pun juga diwujudkan melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang memberikan pengaturan mengenai kewajiban daripada pelaku usaha kepada konsumen dalam transaksi elektronik.

Terlepas dari peranan regulasi-regulasi di Indonesia dalam mewujudkan transaksi *online* yang aman, hak-hak konsumen pun juga harus diperhatikan oleh penyedia *marketplace* itu sendiri. Pihak *marketplace* harus bisa menyelenggarakan fungsi pelaporan dan menjembatani penyelesaian permasalahan yang ada. Juga, harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektroniknya sesuai dengan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik, meski memang, pihak *marketplace* tidak bertanggung jawab secara langsung atas transaksi yang dilakukan oleh pihak penjual dan pembeli dalam *platform*-nya. Tetapi, pihak *marketplace* tetap bertanggung jawab dalam memastikan penyelenggaraan sistem elektronik yang mereka sediakan berjalan aman dan andal agar bisa menjadi perantara yang baik dalam transaksi *online* yang terselenggara di dalamnya.

Referensi

- Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Cetakan Kedua, Alumni, Bandung, 1986, hlm. 60 *ibid*
- R. Setiawan, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Cetakan Keenam, Penerbit Putra A Bardin, 1999, hlm 19



Muhamad Izazi Nurjaman et al., Jual Beli Online dan Penentuan Hukum yang Terjadi di dalamnya, *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam* 24, no. 2 (2021): 340–64, <https://doi.org/10.15642/alqanun.2021.24.2.340-364>.

Alfi Rochmi, Mashudi Hariyanto, dan Heru Setiawan, Memahami Konsep Transaksi Jual Beli Online Sesuai Hukum Islam, *'Aainul Haq : Jurnal Hukum Keluarga Islam* 1, no. 1 (2021): 77, <http://www.ejournal.an-nadwah.ac.id/index.php/ainulhaq/article/view/237>.

Falah Al Ghozali dan Try Hardyanthi, Perlindungan Konsumen pada Platform E-Commerce: Regulasi dan Peran Pemerintah, *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (2024): 136–41, <https://doi.org/10.61292/eljbn.220>.

Iman Lukito, Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-Commerce, *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 2017.

Margaretha R.S & Budi Santoso, Urgensi Rekontruksi Hukum E-Commerce Di Indonesia, *Jurnal Law Reform*, 14 (1) 2018, <https://doi.org/10.14710/lr.v14i1.20239>

Cahya, Anak Agung Ngurah Bagus Kresna, and I. Wayan Parsa. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Perbedaan Harga Barang Pada Label Dan Harga Kasir. *Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 2: 1-17. hlm.2

Hauliani, C. M. (2022). Faktor-faktor yang menjadi penyebab timbulnya wanprestasi dalam transaksi e-commerce. *Jurnal Privat Law*, 10(2), 223

Salim HS, 2011, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), Sinar Grafika : Jakarta, Hlm 157-158

Pujiyono, Pambudi Wiyono, dkk. 2020. “Nationalization As A Threat to the Economy Market In Visa and Mastercard Business In Indonesia. *Jurnal of Critical Reviews*. Vol 7 No.1. 161

Lenny Septiani, [Kominfo Catatkan 1.730 Kasus Penipuan Online, Kerugian Ratusan Triliun - Teknologi Katadata.co.id](https://teknologi.katadata.co.id/kominfo-catatkan-1.730-kasus-penipuan-online-kerugian-ratusan-triliun/) (2023)

Novitasari, I., & Hidayati, R. (2023). ANALISIS KEPERCAYAAN KONSUMEN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN E-COMMERCE (Studi Empiris Pada Konsumen Lazada di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 12(3). 11

Eirene Eva Marta Sheila (et.al), “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Berdasarkan Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract)”, *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, Vol. 1, No. 5, 2023, hlm. 10-11.



Sip Law Firm, “Tanggung Jawab *E-Commerce* Terhadap Transaksi Jual-Beli Antara Penjual dan Konsumen”, <<https://siplawfirm.id/tanggung-jawab-e-commerce/?lang=id>>, diakses pada 20 November 2024.

