

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN PADA TRANSAKSI ELEKTRONIK DI PT. ORINDO ALAM AYU

Ratih Cahya Pramitasari, I Nyoman Putu Budiarta, Ni Made Sukaryati Karma
Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Denpasar – Bali, Indonesia

Abstrak

Di era globalisasi ini, kegiatan perdagangan berbasis elektronik berkembang sangat pesat. Tentunya perlunya internet sebagai media menyambung antara halaman belanja online sangatlah penting. Inilah yang disebut dengan E-Commerce, yaitu bentuk perdagangan yang berbasis elektronik. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan elektronik ialah PT. Orindo Alam Ayu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan pada transaksi elektronik di PT. Orindo Alam Ayu dan juga untuk mengetahui cara penyelesaian sengketa terhadap konsumen yang dirugikan melalui transaksi elektronik pada PT. Orindo Alam Ayu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian empiris. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerugian yang sering dialami oleh konsumen yang melakukan transaksi elektronik di PT. Orindo Alam Ayu ialah kegagalan melakukan transfer sehingga menimbulkan terhambatnya pengiriman barang dari PT. Orindo Alam Ayu ke pihak konsumen. Konsumen merasa rugi waktu, karena harus melakukan komplain ke pihak pelaku usaha, sampai ke pihak penyalur dana yaitu bank. Maka sebab itu PT. Orindo Alam Ayu berusaha sebaik mungkin untuk dapat menyelesaikan segala permasalahan dengan baik agar tidak terjadi keluhan konsumen yang panjang. Pihak pelaku usaha disini mengganti rugi berupa pemberian hadiah produk. Serta penyelesaian sengketa atas kerugian konsumen dengan mengembalikan seluruh uang yang mengalami gagal transaksi ke rekening masing-masing konsumen. Jadi penyelesaian akhirnya tidak sampai merambat ke jalur peradilan, karena masalahnya dapat diselesaikan secara baik.

Kata kunci: Ganti Rugi; Pelindungan Konsumen; Penyelesaian Sengketa,

Abstract

In this globalization era, electronic-based trading activities develop rapidly. Of course the need for the internet as a medium to connect between online shopping pages is crucial. This is what is called E-Commerce, which is a form of electronic-based trading. One of the companies engaged in electronic commerce is PT. Orindo Alam Ayu. This study aims to determine the form of legal protection for consumers who are disadvantaged in electronic transactions at PT. Orindo Alam Ayu and also to find out how to resolve disputes against consumers who are disadvantaged through electronic transactions at PT. Orindo Alam Ayu. The research method used is empirical research. The results of this study indicate that the losses that are often experienced by consumers who make electronic transactions at PT. Orindo Alam Ayu is a failure to make a transfer causing delays in the delivery of goods from PT. Orindo Alam Ayu to the consumers. Consumers feel the loss of time, because they have to make complaints to the business, to the channeling of funds, namely banks. Therefore, PT. Orindo Alam Ayu is trying her best to be able to solve all problems well so that no long consumer complaints occur. The business actors here compensate in the form of product gift giving. And the settlement of disputes over consumer losses by returning all money that has failed transactions to the accounts of each consumer. So the final solution is not to spread to the court, because the problem can be resolved properly.

Keywords: Compensation; Consumer Protection; Dispute Resolution

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menimbulkan adanya suatu gaya baru dalam sistem perdagangan. PT. Orindo Alam Ayu merupakan suatu perusahaan yang bergerak pada bidang kecantikan dan kesehatan. Perusahaan ini melakukan transaksi pembayaran pesanan dan pengiriman barang secara online melalui pihak kedua yaitu pihak bank sebagai media pembayaran dan kurir sebagai media pengiriman.

Permasalahan yang sering terjadi adalah pembayaran yang dilakukan oleh konsumen atau pembeli produk yang melakukan pembayaran secara elektronik atau transfer melalui bank namun terjadi gangguan, sehingga proses pembayaran gagal dan mengakibatkan tidak dapat dilakukannya pengiriman barang dari pihak perusahaan PT. Orindo Alam Ayu kepada pihak konsumen. PT. Orindo Alam Ayu selaku pihak pelaku usaha berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan masalah ini dengan baik, tanpa harus menyelesaikan ke jalur peradilan. Maka sebab itu penganti rugi yang akan didapatkan oleh konsumen harus diberikan dengan baik yaitu penganti rugi dengan memberikan hadiah berupa produk gratis kepada konsumen yang dirugikan atas kegagalan transaksi elektronik tersebut. Serta pengembalian uang yang mengalami kegagalan transfer dari pihak konsumen ke pihak bank, yang menimbulkan tidak dapat terkirimkannya produk pesanan konsumen.

Adapun beberapa penelitian terkait yang telah dikaji sebelumnya, seperti Dananjaya, Sutama, & Priyanto (2013) dan Tuela (2014). Penelitian serupa lainnya juga dikaji oleh Nangin (2017) berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Berdasarkan analisis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) tanggung jawab pengangkut ini di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang diatur dalam Pasal 468. Selain dalam KUHD, tanggung jawab perusahaan pengangkutan atau perusahaan ekspedisi mempunyai tiga (3) bentuk tanggung jawab yakni: Pertama, bertanggung jawab atas barang yang hilang atau dicuri dan memberikan ganti kerugian yang diderita pemilik barang. Pemberian kompensasi/ganti rugi dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen akibat pengiriman barang yang cacat, musnah atau hilang. Pemberian ganti rugi ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1366 KUHPdt dan ditegaskan kembali dalam Pasal 188 UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, juga diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999. Kedua, bertanggung jawab terhadap Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pekerjanya (*Employment Tort*). Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1367 KUHPdt dan Pasal 191 UU No. 22 Tahun 2009. Ketiga, bertanggung jawab sesuai dengan tanggung jawab yang terdapat dalam Izin usahanya, sebagaimana diatur dalam Kepmenhub No. 10 Tahun 1988. 2) Setiap konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Yunizar & Suradi (2017) juga mengkaji penelitian serupa berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Beredarnya Vaksin Palsu di Kota Semarang (Tinjauan Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Balai Pengawas Obat dan Makanan dan Dinas Kesehatan saling berkordinasi dengan membentuk satuan tugas yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan dan penelusuran terhadap kemungkinan penyebaran vaksin palsu, melakukan program vaksin ulang, dan perbaikan tata kelola produksi dan distribusi vaksin guna menghilangkan potensi adanya vaksin palsu. Untuk masyarakat yang merasa dirugikan dengan beredarnya vaksin palsu di Kota Semarang dapat melakukan upaya-upaya seperti mendatangi puskesmas terdekat untuk melakukan vaksin ulang, menghubungi pihak-pihak terkait untuk meminta kejelasan informasi terkait rumah sakit yang menggunakan vaksin palsu, dan melakukan upaya hukum baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan, serta dapat meminta pendampingan oleh Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) dengan melakukan pengaduan. Demi meningkatkan rasa kepercayaan kepada pemerintah di masa yang akan datang, perlu adanya keterbukaan informasi dari pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat, sehingga meminimalisir keresahan yang timbul di masyarakat. Penelitian serupa lainnya juga dikaji oleh Nanda & Sukranatha (2019) berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Iklan Makanan Tidak Sesuai Dengan Kondisi Barang Yang Diperdagangkan”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan akibat iklan makanan yang tidak sesuai diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan terhadap aspek periklanan pangan di tingkat nasional dipegang oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang menjalankan tugas sebatas menerima laporan dari masyarakat serta hal yang menyebabkan kerugian akibat iklan makanan yang tidak sesuai ialah lemahnya substansi yang mengatur terkait kewenangan Komisi Penyiaran Indonesia menjadi kendala utama dalam konsep penyiaran di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan pada transaksi elektronik yang

sering terjadi di Indonesia dan juga untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa tersebut, sehingga setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat transaksi elektronik dapat mengetahui perlindungan dan penyelesaian yang seharusnya didapatkan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode empiris dengan melakukan penelitian langsung di PT. Orindo Alam Ayu yang beralamat di Jalan By Pass Ngurah Rai No 3 Simpang Dewa Ruci, Badung, serta berpedoman dengan undang-undang dan buku.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi salah satu pedoman bagaimana perlindungan konsumen itu didapatkan apabila kerugian sampai terjadi kepada pihak konsumen. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada pelaku usaha dalam hal ini PT. Orindo Alam Ayu dan juga konsumen selaku pelanggan yang selalu melakukan transaksi dan pembelanjaan pada perusahaan tersebut.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur, dan melindungi kepentingan konsumen dari pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan tidak bertanggung jawab yang menempatkan posisi konsumen sebagai objek dari bisnis yang dilakukannya. Artinya usaha untuk melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen diatur oleh hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Sunyoto, 2016).

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara produsen dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Demikian pula, untuk memudahkan bagi produsen dan mengemukakan berbagai peraturan perundang-undangan yang merupakan refleksi dari prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen, diharapkan dapat membantu baik produsen maupun konsumen dalam menegakkan hak-hak konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaedah-kaedah yang bersifat mengatur, dan melindungi kepentingan konsumen dari pelaku usaha yang bertindak sewenang-wenang dan tidak bertanggung jawab yang menempatkan posisi konsumen sebagai objek dari bisnis yang dilakukannya. Artinya usaha untuk melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen diatur oleh hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun dasar hukum yang dapat digunakan untuk melindungi kepentingan konsumen.

Bentuk Perlindungan Preventif dan Represif Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Pada Transaksi Elektronik Di PT. Orindo Alam Ayu

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum (Soekanto, 1984).

Bentuk Perlindungan Preventifnya ialah PT. Orindo Alam Ayu melindungi dan bekerja sangat profesional dalam memberikan perlindungan terhadap konsumennya. Contoh bentuk Perlindungan Preventifnya, PT. Orindo Alam Ayu telah mempersiapkan halaman belanja yang memiliki akses untuk complain apabila terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Bentuk perlindungan represifnya ialah diluar peradilan umum, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha diluar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana, dan murah.

Proses berperkara di BPSK dapat dikategorikan sebagai proses yang sederhana. Proses yang sederhana maksudnya adalah pemeriksaan atau penyelesaian sengketa dilakukan hanya pada sengketa

konsumen tersebut. Tanpa adanya konsumen atau yang mewakilinya sebagai salah satu pihak, maka sengketa itu bukan sengketa konsumen.

Arbitrase atau alternative penyelesaian sengketa atau *alternative dispute resolution* (ADR). Perlindungan represif untuk perlindungan akhir, PT. Orindo Alam Ayu memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian ketika bertransaksi melalui elektronik, berupa pengembalian uang sesuai jumlah yang dibayarkan ke deposit nomor member konsumen.

Dari data wawancara yang dilakukan penulis terhadap pimpinan perusahaan PT. Orindo Alam Ayu yakni Bapak Bayu Arko Anggoro, sebagian besar penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen ialah kegagalan pembayaran yang menimbulkan kerugian pada konsumen. Untuk mengurangi permasalahan diatas maka penulis melakukan kuisisioner yang dibagikan kepada beberapa konsumen yang sering melakukan pengaduan terhadap kerugiannya akibat kerugian yang ditimbulkan oleh transaksi online pada PT. Orindo Alam Ayu.

Permasalahan tersebut tidak sampai ke ranah lembaga penyelesaian sengketa karena pihak pelaku usaha PT. Orindo Alam Ayu telah memberikan kompensasi atas kerugian tersebut.

Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Kerugian Yang Terjadi Pada Transaksi Elektronik Di PT. Orindo Alam Ayu

Konsumen dalam melakukan suatu transaksi memerlukan kepastian mengenai dengan siapa dia berkomunikasi dan kepastian mengenai objek transaksi. Lebih lanjut, Schelleken dan Van der Wees mengungkapkan bahwa bukan perbedaan dalam mata uang yang mempengaruhi dalam perdagangan online, melainkan tingkat harga, tingkat pelayanan, dan jenis produk (Prins, Ribbers, Tilborg, Veth, & Wees, 2002). Selain itu, konsumen online juga terkadang mempertimbangkan mengenai bagaimana penyelesaian sengketa jika dikemudian hari ada konflik yang harus diselesaikan.

Salah satu upaya untuk menutupi kekurangan dalam perlindungan bagi konsumen adalah pemberian *trustmark* oleh pelaku usaha dalam websitenya yang dapat dilihat oleh konsumen. Melalui *trustmark* tersebut konsumen dapat mengetahui bahwa pelaku usaha tersebut merupakan penyelenggara transaksi elektronik yang dapat dipercaya dan mendapat sertifikasi dari lembaga sertifikasi yang berwenang, independen, dan profesional. Konsumen juga hendaknya mendapat perlindungan dari pemberi *trustmark* yang menjamin apabila ada yang salah dalam proses pemberian *trustmark*, maka yang bersangkutan dapat dituntut. Selain mengatur mengenai kewajiban, hukum perlindungan konsumen Indonesia juga mengatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Selain itu, kita juga dapat menemukan ketentuan serupa di undang-undang lainnya.

Pada PT. Orindo Alam Ayu dimana perusahaan ini bergerak di bidang jual beli secara elektronik. Penyelesaian sengketa yang ditempuh ialah diluar peradilan. Karena PT. Orindo Alam Ayu dapat menyelesaikannya dengan baik secara internal bersama para konsumen yang merasa dirugikan dalam melakukan transaksi secara elektronik.

Diluar peradilan umum, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar pengadilan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK adalah pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses perkara berjalan cepat, sederhana, dan murah (Kristiyanti, 2008).

Dalam hal transaksi elektronik maka gugatan ganti rugi tersebut dapat dilakukan apabila PT. Orindo Alam Ayu tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) sebagai penyelenggara transaksi elektronik. Kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik diatur dalam Pasal 44 Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Proses berperkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dikategorikan sebagai proses yang sederhana. Proses yang sederhana maksudnya adalah pemeriksaan atau penyelesaian sengketa dilakukan hanya pada sengketa konsumen saja. Jadi, dalam setiap sengketa konsumen, salah satu pihak yang wajib adalah pihak konsumen dalam sengketa tersebut. Tanpa adanya konsumen atau yang mewakilinya sebagai salah satu pihak, maka sengketa itu bukan sengketa konsumen (Nugroho, 2008). Artinya, konsumen berhak untuk menggugat ganti rugi pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban tersebut sehingga timbul kerugian dari pihak pembeli. Selain itu, PT. Orindo Alam Ayu juga

terikat dengan ketentuan yang disepakati dalam kontrak antara pelaku usaha dan konsumen. Selain itu, PT. Orindo Alam Ayu juga bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi di media sosial ataupun media cetak. Dengan demikian, apabila pelaku usaha tidak menepati janjinya sebagaimana disepakati dalam kontrak pada suatu transaksi atau produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan iklan dari pelaku usaha, maka konsumen dapat melapor ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha.

Oleh karena itu, dalam hal penyelenggaraan transaksi elektronik antara pelaku usaha dan konsumen, apabila terjadi sengketa akan lebih tepat diselesaikan melalui penyelesaian di luar peradilan. Dimana proses penyelesaian sengketa juga tidak memerlukan waktu yang lama, serta lebih efisien bagi pelaku usaha PT. Orindo Alam Ayu, dan juga tidak memerlukan biaya yang besar.

Sejauh ini pihak pelaku usaha yaitu PT. Orindo Alam Ayu dalam menyelesaikan permasalahan kerugian terhadap konsumen melalui transaksi elektronik ini dengan baik. Sehingga proses penyelesaian sengketa tidak sampai ke jalur peradilan karena pihak konsumen yang dirugikan tersebut juga tidak ingin masalahnya terlalu panjang serta menyita lebih banyak waktu lagi, maka pihak konsumen telah sepakat atas kesepakatan yang diberikan oleh PT. Orindo Alam Ayu terhadap proses penyelesaian sengketa kerugian yang dialaminya. Hal ini dikarenakan konsumen tersebut juga tidak ingin pelanggannya menunggu produk yang telah dibeli datang terlalu lama sehingga akan menimbulkan kegagalan dalam pembelian. Hal itu akan menyebabkan kerugian yang lebih besar bagi pelaku usaha PT. Orindo Alam Ayu dan juga pihak konsumen.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Perlindungan Preventif atau perlindungan pencegahan yang dilakukan PT. Orindo Alam Ayu ialah melakukan perbaikan sistem dan control berkala agar segala jaringan dapat berjalan dengan baik dan proses pembelajaran serta transaksi dalam berjalan mulus. Selanjutnya perlindungan hukum Perlindungan Hukum Represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran. Maka PT. Orindo Alam Ayu memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian atas transaksi elektronik tersebut berupa pengembalian uang berupa deposit ke akun yang telah dimiliki konsumen. Dalam keputusannya, PT. Orindo Alam Ayu dapat menyelesaikan sengketa terhadap konsumen yang dirugikan pada transaksi elektronik tersebut. Dengan memilih penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang bertujuan untuk menetapkan besarnya ganti rugi dan/atau menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Serta penyelesaian sengketa Arbitrase atau alternative penyelesaian sengketa atau *alternative dispute resolution* (ADR).

2. Saran

Diharapkan agar konsumen selalu teliti dan berhati-hati ketika akan melakukan transaksi secara elektronik. Pastikan semua jaringan internet berjalan dengan lancar sehingga tidak terjadi gangguan saat melakukan pembayaran sehingga kedepannya tidak merugikan kedua belah pihak, baik pihak konsumen maupun pelaku usaha yaitu PT. Orindo Alam Ayu selaku penyedia perusahaan yang bergerak di bidang *E-Commerce*. Sebagai masukan juga untuk pelaku usaha PT. Orindo Alam Ayu untuk selalu melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap jaringan yang terpantau secara terpusat di Jakarta. Agar sistem jaringan yang digunakan sebagai media pembelanjaan dan transaksi elektronik oleh konsumen dapat berjalan lancar sehingga dapat menghindari atau mengurangi kadar kerugian konsumen yang gagal melakukan pembayaran karena gangguan yang terjadi pada sistem tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dananjaya, I. G. W., Sutarna, I. B. P., & Priyanto, I. M. D. (2013). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Jasa Praktek Tukang Gigi di Kota Denpasar. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 1(10), 1–14. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/42042>
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Nanda, A. A. G. S., & Sukranatha, A. A. K. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Iklan Makanan Tidak Sesuai Dengan Kondisi Barang Yang Diperdagangkan.

- Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 6(11), 1–14. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/53303>
- Nangin, C. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Crimen*, 6(4). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/16439>
- Nugroho, S. A. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Prins, J. E. J., Ribbers, P. M. A., Tilborg, H. C. A. Van, Veth, A. F. L., & Wees, J. G. L. Van Der. (2002). *Trust in Electronic Commerce: The Role of Trust from a Legal, an Organizational and a Technical Point of View*. Netherland: Kluwer Law International.
- Soekanto, S. (1984). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Sunyoto, D. (2016). *Aspek Hukum Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Tuela, M. L. (2014). Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang yang Diperdagangkan. *Lex Privatum*, 2(3). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/6159>
- Yunizar, D., & Suradi, D. H. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Beredarnya Vaksin Palsu di Kota Semarang (Tinjauan Yuridis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1–14. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/16972>