

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI LINE MESSENGER

Elisabeth Laksmi Hapsoro Putri, Moch. Djais, Adya Paramita Prabandari

Program Studi Magister Kenotariatan,
Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
Email : elsa.hapsoro@yahoo.com

Abstract

This study aims to determine the regulation of sale and purchase transactions through LINE and the form of responsibility of business actors against breach that occurred in sale and purchase transactions through LINE. This research was conducted in Semarang city. This research is done by determining the respondents who will be given a questionnaire by broadcast message that is sending short message service to many destination. Then select the respondents who have made a sale and purchase transactions through LINE. The result of the research shows that the arrangement of sale transaction through LINE is not much different from conventional sale and purchase arrangement that is based on Article 1320 Civil Code and Article 47 of Government Regulation Number 82 Year 2012 on Electronic System and Transaction Management where the requirement is the agreement of the parties, the party making the covenant, certain things, and the lawful cause, only the transaction is done in the form of electronic transactions in this case through LINE while the responsibility done by the business actors if the practice of buying and selling done through LINE is to make replacement of goods, compensation, and give the deadline to the consumer to return the goods sent if not in accordance with the agreement.

Keywords: electronic transactions; legal aspects; consumer protection; agreement

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan mengenai transaksi jual beli melalui LINE dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap wanprestasi yang terjadi dalam transaksi jual beli melalui LINE. Penelitian ini dilakukan di Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan dengan menetapkan responden yang akan diberikan kuesioner dengan melakukan broadcast message yaitu pengiriman jasa pesan singkat ke banyak tujuan. Kemudian memilih responden yang pernah melakukan transaksi jual beli melalui LINE. Hasil penelitian di lapangan diolah dengan deskriptif-analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan mengenai transaksi jual-beli melalui LINE tidak jauh berbeda dengan pengaturan jual beli konvensional yaitu berdasarkan Pasal 1320 KUHPerduta dan Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dimana persyaratannya yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak yang membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal, hanya saja transaksinya dilakukan dalam bentuk transaksi elektronik dalam hal ini melalui LINE sedangkan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha jika dalam praktik jual-beli yang dilakukan melalui LINE adalah dengan melakukan penggantian barang, ganti rugi, dan memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian.

Kata kunci : transaksi elektronik; aspek hukum; perlindungan konsumen; perjanjian

A. Pendahuluan

Perekonomian dewasa ini, khususnya kegiatan finansial, produksi, investasi, dan perdagangan, mengalami perubahan yang sangat besar (Shita, 2009). Zaman yang terus berkembang menyebabkan lahirnya inovasi-inovasi baru berkenaan pelabelan suatu produk dalam upaya melindungi konsumen dari hal-hal yang tidak diinginkan (Sudaryatmo, 2011). Revolusi teknologi komunikasi dan informasi hampir setiap orang menggunakan alat-alat teknologi komunikasi dan informasi dan menikmati keuntungan dan kemudahan melalui teknologi tersebut. Internet, misalnya, membawa tata-ekonomi berbagai negara, termasuk Negara Kesatuan Republik Indonesia, memasuki babak baru dan kultur baru yakni *digital-economy* seperti misalnya perdagangan elektronik atau *electronic commerce* (Renow, 2017).

Kegiatan perdagangan bisnis di Indonesia saat ini tidak hanya dengan proses perdagangan tradisional atau perdagangan yang bertemu secara langsung, tapi seperti yang dikatakan diatas kegiatan perdagangan dengan jaringan internet dengan istilah *e-commerce*. Pencapaian teknologi internet yang pesat dan maju, mempermudah untuk mengakses informasi apapun yang dibutuhkan termasuk di dalamnya informasi produk (Njatrijani, 2013). Kegiatan bisnis perdagangan melalui LINE messenger yang dikenal dengan istilah *Electronic Commerce* yang khususnya melalui *chatting* merupakan suatu kegiatan yang banyak dilakukan oleh setiap orang, karena transaksi jual beli secara elektronik ini dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli dengan setiap orang dimanapun dan kapanpun. Dengan demikian semua transaksi jual beli melalui LINE messenger ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik pula. Kondisi tersebut dapat menimbulkan konsekuensi, wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha berupa (Subekti, 2016) :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan

Terkait dengan wanprestasi, maka penting untuk mengetahui apakah alat bukti dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) dapat diajukan sebagai tuntutan pembatalan perjanjian. Hakim hanya boleh mengambil keputusan berdasarkan alat-alat bukti yang ditentukan oleh undang-undang aja (Mertokusumo, 2011). Dalam kenyataannya terdapat perluasan alat bukti sebagaimana terdapat dalam Pasal 5 Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang bukti elektronik. Meningkatnya transaksi elektronik, alat pembuktian yang dapat digunakan harus juga

meliputi informasi atau dokumen elektronik serta keluaran komputer lainnya. Hasil cetak dari dokumen elektronik tersebut harus dapat dijadikan alat bukti yang sah, oleh karena itu dalam praktek dikenal dan berkembang apa yang dinamakan bukti elektronik (Fakhriah, 2011). Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang dan jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen (Chikie, 2017). Pemerintah Indonesia kemudian mengeluarkan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang salah satu gunanya untuk mengatur transaksi elektronik yang saat ini marak digunakan. Penulisan proposal skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui LINE Messenger bertujuan untuk menjelaskan bagaimana prinsip-prinsip transaksi elektronik berdasarkan UU ITE, Keabsahan transaksi jual beli, wanprestasi dalam jual beli, dan pembuktian dalam jual beli melalui media elektronik. Penelitian ditujukan untuk menganalisis bahan-bahan hukum yang mengacu kepada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan (Khairandy, 2011).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana keabsahan transaksi jual beli dalam transaksi elektronik (LINE) di Indonesia dan bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui LINE di Indonesia.

Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan penulis baik melalui media pustaka tercetak maupun media internet, diketahui ada sedikit kemiripan dengan artikel yang dibuat oleh penulis. Artikel yang ditulis oleh Aisyah Ayu Musyafah dengan judul “Perlindungan Kosumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang” dengan fokus permasalahannya mengenai bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen pengiriman barang, dan bagaimana bentuk perlindungan konsumen jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang (Musyafah & Khasna & Turisno, 2018).

Kemudian artikel yang ditulis oleh Nor Faizah dengan judul “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Mengonsumsi Makanan Dan Minuman Kemasan” dengan fokus permasalahannya mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat mengonsumsi makanan dan minuman kemasan di Kota Semarang, dan upaya-upaya yang dilakukan konsumen yang mengalami

kerugian akibat mengkonsumsi makanan dan minuman kemasan (Faizah, Noor., & Retnaningsih, Christiana., & Purwoko, 2015).

Selanjutnya artikel yang ditulis oleh Stephanie Anthonia dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penyalahgunaan Promo Berhadiah Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha dengan fokus permasalahannya mengenai Perlindungan hukum terhadap penyalahgunaan promo berhadiah yang dilakukan oleh pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap penyalahgunaan promo berhadiah dalam suatu produk (Anthonia, 2015).

Artikel yang ditulis ini memiliki perbedaan dengan artikel-artikel yang disebutkan di atas. Penelitian ini lebih berfokus pada bagaimana keabsahan transaksi jual beli dalam transaksi elektronik (LINE) di Indonesia dan bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui LINE di Indonesia.

B. Metode Penelitian

Dalam mendukung penelitian keakuratan data dalam menyelesaikan penulisan karya ini, peneliti memilih dengan Penelitian Yuridis Empiris. Yuridis sendiri merupakan metode penelitian yang berpegangan pada hukum, peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori hukum dan pendapat para sarjana hukum. Sedangkan empiris mengacu pada hal-hal nyata dan penerapan dalam masyarakat. Pendekatan yuridis empiris didefinisikan sebagai pendekatan yuridis sosiologis, yaitu suatu cara prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan meneliti data sekunder dahulu kemudian dilanjutkan dengan menggunakan penelitian terhadap data primer (Soekanto, Soerjono & Mamudji, 1985). Berdasarkan judul yang penulis bahas maka penulis menentukan lokasi penelitian di Kota Semarang dengan pertimbangan bahwa Kota Semarang adalah pusat pemerintahan dengan jumlah pemakai LINE cukup banyak di Semarang.

Adapun jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut: (1) Data Primer. Data ini diperoleh dari pihak-pihak terkait yang diteliti dalam penulisan ini melalui kuesioner dan wawancara kepada pemilik LINE yang pernah atau melakukan transaksi jual beli melalui LINE. (2) Data Sekunder. data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan menelaah literatur berupa buku-buku ilmiah, artikel-artikel, makalah, internet, Peraturan Perundang-Undangan dan lain sebagainya yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Semua data yang dikumpulkan baik data primer maupun data sekunder telah dianalisis secara kualitatif, yang berlaku dengan kenyataan sebagai gejala data primer yang dihubungkan dengan data sekunder. Data disajikan secara deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan dan menjelaskan permasalahan-permasalahan yang terkait dengan penulisan skripsi ini. Berdasarkan

hasil pembahasan kemudian diambil kesimpulan sebagai jawaban terhadap permasalahan yang diteliti.

C. Hasil Penelitian Dan Pemahasan

1. Keabsahan Transaksi Jual Beli Dalam Transaksi Elektronik (LINE) di Indonesia

Hukum yang termuat dalam KUH Perdata dapat diterapkan dalam transaksi elektronik yakni, Pasal 1458 KUH Perdata yang menyebutkan :

“Jual-beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.”

Jual-beli dalam LINE termasuk dalam transaksi elektronik yang dimana penggunaan media komunikasi dan/atau media elektronik. Indonesia termasuk salah satu pengguna LINE tersebar. Dimana penjual memperlihatkan produk jualnya di internet dan membuat kesepakatan melalui aplikasi LINE agar mudah dalam berkomunikasi. Sehingga dapat dilihat jika transaksi elektronik mempunyai resiko yang lebih tinggi, maka perlunya juga kepastian atau keabsahannya. Keabsahan adalah keabsahan perjanjian perdagangan atau kontrak perdagangan yang dibuat melalui sistem transaksi elektronik. Sudah jadi kebiasaan jika setiap kesepakatan-kesepakatan transaksi perdagangan selalu dituangkan dalam perjanjian atau kontrak. Mengacu kepada teori perdata pada umumnya, sebuah transaksi adalah perbuatan hukum yang melibatkan dua belah pihak yang saling membutuhkan dalam hal yang memiliki nilai ekonomis tertentu dan biasanya direalisasikan melalui sebuah perikatan yang disebut dengan istilah kontrak (Rahmad, 2003).

Dalam transaksi jual beli produk diserahkan kepada kebebasan para pihak untuk menentukan. Pasal 19 Undang-Undang ITE menentukan : *“Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan sistem elektronik yang sudah disepakati”*

Transaksi jual-beli yang terjadi melalui LINE itu sah dan mengikat para pihak sepanjang kontrak elektroniknya (perjanjian jual-beli yang dibuat/dilakukan dengan cara komunikasi melalui aplikasi LINE) memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi :

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Dalam hukum perdata nasional Indonesia, syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata yaitu :

a. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya

- b. kecakapan untuk membuat perjanjian
- c. suatu hal tertentu
- d. suatu sebab tertentu

Keempat syarat sahnya perjanjian ini otomatis juga berlaku dalam perjanjian transaksi elektronik. Hal ini ditegaskan disebutkan dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik yang isinya sebagai berikut :

- 1) Transaksi Elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak.
- 2) Kontrak Elektronik 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
 - d) objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum

Jadi syarat sahnya kontrak elektronik berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata dan Pasal 47 Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yakni :

- 1) Syarat subyektif yang mana jika tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan oleh salah satu pihak (selama belum ada pembatalan maka perjanjian tetap sah), yaitu :
 - a) Adanya kesepakatan para pihak mengenai harga produk, tanpa ada paksaan, kekhilafan maupun penipuan
 - b) Kecakapan para pihak yang membuat perjanjian. Pada dasarnya orang yang sudah dewasa, sehat akal pikiran dan tidak dilarang oleh undang-undang (seperti tidak dinyatakan pailit oleh pengadilan) adalah cakap menurut hukum. Sedangkan dewasa berdasarkan Pasal 330 KUH Perdata adalah berusia 21 tahun atau sudah/pernah menikah.
- 2) Syarat obyektif yang mana jika tidak dipenuhi maka perjanjian batal demi hukum, dianggap tidak pernah ada perjanjian sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat secara hukum, yaitu :
 - a) Produk yang merupakan obyek perjanjian harus tertentu dan dapat dilaksanakam
 - b) Sebab yang halal, isi dan tujuan dari perjanjian jual-beli tersebut tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum.

Informasi elektronik berupa isi percakapan/komunikasi melalui LINE antara penjual dan pembeli dapat dijadikan salah satu alat untuk membuktikan dan menerangkan perjanjian yang terjadi antar para pihak.

Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang No 11 Tahun 2008 :

“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.”

Suatu transaksi jual- beli tidak dapat disangkal keabsahannya hanya karena bukti transaksi jual-beli semata-mata dalam elektronik.

2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Melalui LINE

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia perlu berkomunikasi. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini dan lainlain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang muncul dari lubuk hati (Effendy, 2015). Hak-hak konsumen perlu dilindung dan dicermati. Pemerintah harus benar-benar memastikan dan mengawasi perlindungan hokum bagi konsumen ditingkatkan untuk meminimalisir pelaku usaha yang nakal seperti tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa (Muslimah, 2012).

LINE merupakan aplikasi untuk pengiriman pesan instan yang dapat di unduh oleh semua pemilik *handphone*. Para penjual media sosial yang membagikan produk-produknya agar dengan mudah berkomunikasi dengan konsumennya, mereka menggunakan LINE. Perdagangan elektronik merupakan terjemahan berasal dari bahasa Inggris. Sampai saat ini, masih belum ada suatu pendefinisian yang baku tentang keberadaan istilah *electronic commerce (e-commerce)*. Secara umum *e-commerce* dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan/perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik (Kristiyanti, 2008). Berkomunikasi dalam membuat kesepakatan, tawar-menawar, memberikan detail mengenai produk yang akan dibeli. Perdagangan secara elektronik tentu saja mengandalkan kepercayaan satu sama lain, dengan komunikasi yang jelas dan benar maka penjual dan konsumen dapat saling membangun kepercayaan sehingga tidak dirugikan. Bagi masyarakat Indonesia hal ini terkait masalah hukum yang sangat penting. Pentingnya

permasalahan hukum di bidang *e-commerce* adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet (Sautunnida, 2008).

Dari hasil koesioner yang dibagikan Penulis kepada konsumen dan penjual bisnis adalah rata-rata *responden* konsumen merupakan pengguna aktif LINE yang pernah menggunakan aplikasi LINE untuk berbelanja atau membuat kesepakatan dengan pembisnis online. Dimana artinya responden sudah pernah melaksanakan jual beli dengan transaksi elektronik. Sebagian besar memang konsumen tidak sepenuhnya memberi kepercayaan kepada penjual, namun dengan cara mengenal *online shop*, produk yang dijual dan bertanya mengenai *online shop* tersebut merupakan salah satu cara dari konsumen agar terhindari dari penipuan atau kerugian yang tidak diharapkan. Walaupun begitu tetap saja ada konsumen yang tidak puas dan kecewa dengan produk yang diterima karena berbeda dengan gambar yang dipromosikan. Gugatan akan lebih tepat bila didasarkan atas wanprestasi dan bukan perbuatan melanggar hukum, yaitu dengan merujuk pada kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam kontrak elektronik yang telah dilanggar dan karenanya menimbulkan kerugian. Apabila transaksi elektronik yang mengandung unsur pidana seperti penipuan juga dapat diproses secara pidana, sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (4) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa “pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan” (Rosalinda,2015). Sebagian besar menjawab tanggung jawab yang diberikan penjual yakni memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang. Sedangkan bagi pembisnis online sebagian besar menggunakan LINE dalam berbisnis karena mempermudah mereka dalam berkomunikasi. Dari hasil penelitian yang didapatkan apabila dalam mengirimkan produknya terjadi kesalahan baik dari kemasan atau produk itu sendiri, sebagian besar penjual memberi kebijakan memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang.

Pada Pasal 16 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen sudah mengatur untuk melarang penjual untuk tidak menepati pesanan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai yang diperjanjikan. Begitu pula pada Pasal 65 Undang-Undang No 77 Tahun 2014 tentang Perdagangan melarang pelaku usaha memperdagangkan barang dan/atau jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai dengan data atau informasi. Dimana hak konsumen pada Pasal 4 huruf f Undang-Undang No 8 Tahun 1999 mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian dan memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan seperti pada Pasal 49 Peraturan Pemerintah No 82 Tahun 2012.

D. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa pengaturan mengenai transaksi jual beli melalui LINE hampir sama dengan pengaturan jual beli konvensional hanya saja transaksinya menggunakan transaksi elektronik dalam hal ini melalui aplikasi LINE. Keabsahan sebuah kontrak elektronik yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara serta dikuatkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak, serta Pasal 5 ayat 1 dan 2 yang menyebutkan bahwa “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah” dari beberapa pasal yang dituangkan diatas maka timbul sebuah keabsahan sebuah kontrak elektronik. Jadi, suatu transaksi elektronik jual beli tidak dapat disangkal keabsahannya hanya karena bukti transaksi jual beli semata-mata dalam bentuk elektronik.

Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha jika dalam praktik jual-beli yang dilakukan melalui BlackBerry Messenger (BBM) adalah dengan memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang jika tidak sesuai dengan perjanjian.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Fakhriah, E. L. (2011). *Bukti Elektronik dalam Sistem Pembuktian Perdata*. Bandung: Alumni.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Fakhriah, Efa Laela. (2011). *Bukti Elektronik dalam sistem Pembuktian Perdata*. Bandung: Alumni.
- Njatrijani, R. (2013). *Aktivitas E-Commerce*. Semarang: Undip Press.
- Rahmad, H. (2003). *Contrac Drafting –Seri Keterampilan Merancang Bisnis*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Renow, D. M. E. (2017). *Perlindungan E-Commerce* (Yayasan Taman Pustaka, ed.). Jakarta.
- Sautunnida, L. (2008). *Jual Beli Melalui Internet (ECommerce) Kajian Menurut Buku III KUH Perdata dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Malaysia: Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala.
- Shita. (2009). *E- commerce Menurut Hukum Internasional*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Soekanto, Soerjono & Mamudji, S. (1985). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajawali Pers.

Subekti, R. (2016). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT. Internusa.

ARTIKEL JURNAL

- Anthonia, S. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penyalahgunaan Promo Berhadiah Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha. *Gloria Yuris, Vo. 3 No.* Retrieved from <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmfh/article/view/12419>
- Chikie. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi. *Lex Crimen, Vol. VI/No.*
- Faizah, Noor., & Retnaningsih, Christiana., & Purwoko, A. J. (2015). Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Megkonsumsi Makanan Dan Minuman Kemasan Di Kota Semarang. *SOEPRA Jurnal Hukum Kesehatan, Vol. 1 No.* Retrieved from <http://journal.unika.ac.id/index.php/shk/article/view/1286>
- Khairandy, R. (2011). Landasan Filosofis Kekuatan Mengikatnya Kontrak. *Jurnal Hukum, Edisi Khusus, 18 Oktober*, hal. 39.
- Muslimah, S. (2012). Label Halal Pada Produk Pangan Kemasan Dalam Prespektif Perlindungan Konsumen Muslim. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Vol. 1 No.*
- Musyafah, Aisyah Ayu., & Hardanti Widya Khasna., & Turisno, B. E. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Jurnal Law Reform, Volume 14.* Retrieved from <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/lawreform/article/view/20863/14098>
- Sudaryatmo. (2011). Hukum *Perlindungan* Konsumen dan Implementasinya di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis, Volume 30.*

UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN

Undang-undang No 7 Tahun 2012 tentang Perdagangan

Undang–undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang–undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang Nomer 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

Kitab Undang–undang Hukum Perdata

Peraturan Presiden No 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Sistem Perdagangan Nasional Berbasis Elektronik (*Road Map e-Commerce*) Tahun 2017-2019

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik