

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INSTAGRAM**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

Oleh :

BERLIN ANGELICA

02011381924387

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2023

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM PALEMBANG
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : BERLIN ANGELICA

NOMOR INDUK MAHASISWA : 02011381924387

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL

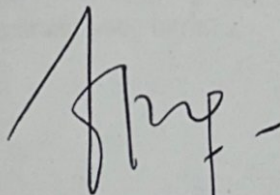
**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INSTAGRAM**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada Tanggal 25 Mei
2023 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

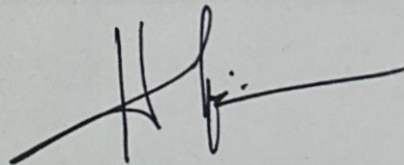
Mengesahkan,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pembantu



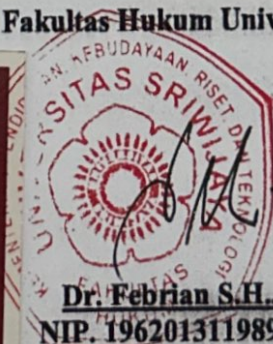
Sri Turatmiah, S.H., M.H.
NIP. 196511011992032001



Helena Primadianti S. S.H., M.H.
NIP. 198609142009022004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Dr. Febrina S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Berlin Angelica
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381924387
Tempat/Tgl.Lahir : Pagar Alam, 15 Juli 2001
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 2023



Berlin Angelica

NIM 02011381924387

Motto Dan Persembahan

“Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai, dan jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang sendiri. Karena jika melakukan yang terbaik dihari ini maka hari esok akan lebih baik.”

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

- 1. Allah SWT**
- 2. Orang Tua yang tercinta**
- 3. Keluarga yang tersayang**
- 4. Dosen Pembimbing yang terbaik**
- 5. Teman dan Sahabat yang terbaik**
- 6. Almamater kebanggaanku**

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa semesta alam, puji dan syukur kepada Allah SWT beserta Rasul-Nya dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Instagram”** yang mana penulisan skripsi ini dibagi ke dalam empat bab diantaranya Bab I tentang Pendahuluan, Bab II tentang Tinjauan Pustaka, Bab III tentang Pembahasan, dan Bab IV tentang Penutup. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan guna untuk memenuhi Sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam tulisan ini masih banyak kekurangan sehingga sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kemajuan ilmu dan pengetahuan penulis di masa yang akan datang serta demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat, menambah ilmu, pengetahuan, dan wawasan bagi para pembaca.

Palembang, 2023

Berlin Angelica

NIM 02011381924387

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan menyebut nama-Mu Ya Allah, segala puji dan syukur atas rahmat dan karunia yang telah Engkau limpahkan kepada hamba atas izin dan ridho-Mu skripsi ini dapat diselesaikan guna untuk memenuhi Sebagian persyaratan memperoleh gelar sarjana Hukum bagian Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dari lubuk hati kepada :

1. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., M.C.L., selaku wakil dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. , selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya sekaligus sebagai Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menjadi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Sri Turatmiyah S.H., M.Hum selaku Pembimbing Utama yang penuh kesabaran, perhatian, dan yang tidak henti-hentinya banyak memberikan kritik dan saran, serta membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Helena Primadianti Sulistyaningrum S.H., M.Hum selaku Pembimbing Utama yang penuh kesabaran, perhatian, dan yang tidak henti-hentinya banyak memberikan kritik dan saran, serta membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan maupun bermanfaat yang telah diberikan, serta staf dan karyawan Fakultas Hukum atas bantuan dan kerjasamanya.
9. Kepada kedua orangtua yang sangat penulis cintai dan sayangi, yaitu Papa (Wisnu Andrio Fatra, S.E) dan Mama (Dini Kusmeri, S.E). terima kasih atas segala dukungan baik secara kasih sayang dan pengorbanan papa dan mama yang telah diberikan selama ini. Terima kasih atas doa-doa yang selalu berikan tanpa henti yang terbaik untuk anak papa dan mama. Kasih sayang dan pengorbanan yang begitu besar tidak akan bisa Kak Ayin balas untuk selamanya, tapi InsyaAllah Kak Ayin akan berusaha dan bekerja keras melakukan yang terbaik untukb membuat papa dan mama bangga dan Bahagia.
10. Kepada adikku (Muhammad Taqy) yang selalu menghibur kakaknya, memberikan semangat saat ada perkuliahan dan saat mengerjakan skripsi ini.
11. Kepada keluarga besarku yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Kepada *my support system* yang selalu mendukung, memberikan semangat serta tempat penulis untuk berkeluh kesah tentang skripsi ini yang selalu

mendengarkan dengan rasa sabar dan memberi saran yaitu Dimas Rustin Alfarabi.

13. Kepada sepupuku (Agiel dan Astrid) dan sestahku (Ekik) yang menghibur dan memberikan semangat saat penulisan skripsi ini.
14. Kepada teman Bujang Gades Ojokan (Miranda, Tiara dan Dhinda) yang telah dianggap sebagai keluarga sendiri.
15. Kepada teman *old money* yang sudah menemani selama perkuliahan ini.
16. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
17. Pihak-pihak yang telah turut membantu dan mendukung kelancaran penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan untuk memmbalas segala kebaikan pihak-pihak yang senantiasa membantu. Semoga skripsi ini dapat membawa banyak manfaat bagi pembaca serta memberikan ilmu yang baik bagi banyak pihak.

Palembang, 2023

Berlin Angelica

NIM 02011381924387

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup	10
F. Kerangka Teori	11
G. Metode Penelitian	15
1. Jenis Penelitian.....	15
2. Pendekatan Penelitian.....	16
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	16
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	18
5. Teknik Analisis Bahan Hukum	18

6. Teknik Penarikan Kesimpulan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	20
1. Pengertian Perjanjian	20
2. Syarat-Syarat Perjanjian.....	21
3. Asas-Asas Perjanjian	23
4. Jenis-Jenis Perjanjian.....	26
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli	27
1. Pengertian Perjanjian Jual Beli.....	27
2. Unsur-Unsur Perjanjian Jual Beli	29
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Jual Beli.....	30
C. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik	32
1. Pengertian Transaksi Elektronik.....	32
2. Para Pihak Dalam Transaksi Elektronik	34
3. Media Instagram Dalam Transaksi Elektronik.....	35
D. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	37
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	37
2. Para Pihak Dalam Perlindungan Konsumen	39
3. Hak Dan Kewajiban Perlindungan Konsumen.....	42
E. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen	47
1. Pengertian Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen	47
2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen.....	49

BAB III PEMBAHASAN	51
A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Telah Merugikan Pihak	
Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Instagram	51
1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Telah Merugikan Pihak	
Konsumen Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata	
(KUH Perdata).....	58
2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Telah Merugikan Pihak	
Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang	
Perlindungan Konsumen (UU PK)	60
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Telah Merugikan Pihak	
Konsumen Menurut Undang-Undang No. 11 tahun 2004 Tentang	
Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE)	64
B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual	
Beli Melalui Instagram	66
1. Perlindungan Hukum Secara Preventif Terhadap Konsumen Dalam Jual	
Beli Melalui Instagram	68
2. Perlindungan Hukum Secara Represif Terhadap Konsumen Dalam Jual	
Beli Melalui Instagram	77
BAB IV PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	

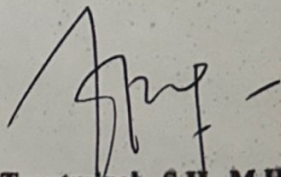
Nama : Berlin Angelica
NIM : 02011381924387
Judul : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam
Perjanjian Jual Beli Melalui Instagram

ABSTRAK

Era globalisasi perkembangan teknologi internet berkembang pesat termasuk perkembangan ekonomi. E-commerce merupakan jual-beli online yang dilakukan tanpa mempertemukan secara langsung antara penjual dengan pembeli. Media yang digunakan dalam transaksi ini yaitu Instagram. Transaksi jual beli di Instagram ini membuat pelaku usaha dapat menawarkan barang kepada konsumen secara online dengan bermodalkan foto ataupun video. Oleh karena itu sering terjadi kecurangan yang mana pelaku usaha semena-mena dengan tidak mengirimkan barang yang telah dipesan oleh konsumen. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tanggung jawab pelaku usaha yang telah merugikan konsumen dalam perjanjian jual beli melalui Instagram dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui Instagram. Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif yang dilakukan dengan cara studi kepustakaan, menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha dalam bentuk tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dan *product liability* yang harus dipenuhi pelaku usaha yang telah melakukan wanprestasi terhadap konsumen dalam jual beli melalui Instagram. Pertanggungjawaban pelaku usaha ialah harus memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan diawal perjanjian, dan bentuk perlindungan konsumen berupa perlindungan preventif dan perlindungan represif (litigasi dan non litigasi)

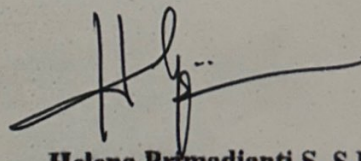
Kata Kunci : Jual Beli Online, Pelaku Usaha, Konsumen, Instagram

Pembimbing Utama



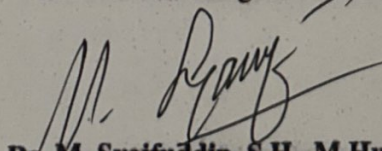
Sri Turatmihah, S.H., M.H.
NIP. 196511011992032001

Pembimbing Pembantu



Helena Prmadianti S. S.H., M.H.
NIP. 198609142009022004

Mengetahui,
Ketua Hukum Bagian Perdata



Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi ini perkembangan teknologi utamanya internet berkembang sangat pesat sehingga semakin memudahkan para penggunanya. Salah satu perkembangan yang paling jelas terlihat adalah perkembangan ekonomi, dimana lahir sebuah ladang bisnis baru dengan memanfaatkan media internet yang dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau singkatnya disebut *E-commerce*. *E-commerce* adalah salah satu transaksi ekonomi yang memungkinkan transaksi jual beli tanpa perlu adanya tatap muka antara penjual dan pembeli. Media yang digunakan dalam transaksi ini diantaranya : *Facebook*, *Whatsapp*, dan yang saat ini paling marak digunakan adalah *Instagram*.

Transaksi jual beli melalui media sosial Instagram ini menjadi alternatif yang menarik dan sangat diminati, karena di Instagram sangatlah mudah untuk mengakses foto-foto yang telah di *upload*, karena di dalam aplikasi tersebut pelaku usaha dapat menawarkan barang kepada konsumen secara *online* hanya dengan bermodalkan foto ataupun video. ¹

¹ Ni Made Dewi Intan Lestari, Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online Di Instagram, *Jurnal Hukum Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 07, No. 01, Edisi Maret 2019, hlm.1, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/49028> diakses pada 8 November 2022 pukul 16:00 WIB.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 1 ayat (2) “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Menurut Onno W. Purbo dan Aang Arif bahwa *e-commerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.²

Jadi saat ini, kegiatan jual beli sudah bisa dilakukan dengan cara yang lebih mudah, bisa dilakukan dimana dan kapanpun selama 24 jam dengan menggunakan sistem *online* dari smartphone atau gadget yang sudah terkoneksi dengan internet. Transaksi jual beli yang dilakukan melalui media internet pada dasarnya sama dengan transaksi jual beli pada umumnya.³ Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan *E-commerce* atau *online* yaitu:

1. *E-commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat informasinya dapat diakses secara up to date dan terus-menerus.
2. *E-commerce* mendorong kreativitas dari pihak penjual secara cepat dan tepat dalam pendistribusian informasi yang disampaikan secara periodik.

² Onno W. Purbo Dan Aang Arif Wahyudi, 2011, *Mengenal E- Commerce*, Jakarta : PT AlexMedia Komputindo, hlm. 2.

³ Imam Sja Putra, 2010, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo, hlm. 92.

3. *E-commerce* dapat menciptakan efisiensi waktu yang tinggi, murah dan informatif.
4. *E-commerce* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan cepat, mudah, aman, dan akurat.⁴

Sebagaimana dengan pasar lokal yang mempertemukan antara penjual dan pembeli, dalam pasar yang secara *online* juga terdapat toko-toko yang sifatnya *online* atau dikenal dengan *online shop*. *Online shop* merupakan proses pembelian barang/jasa oleh konsumen ke penjual *realtime*, tanpa pelayan, dan melalui internet. Toko *virtual* ini mengubah paradigma proses membeli barang/jasa dibatasi oleh tembok, pengecer, atau mall. Perkembangan belanja melalui sistem daring di Indonesia berkembang dengan pesat. Indonesia menjadi salah satu negara yang tren dengan kehadiran toko daring. Hal ini dibuktikan dengan munculnya berbagai macam toko daring seperti *Tokopedia*, *Bukalapak*, *Shopee* hingga *Lazada*. Perusahaan-perusahaan tersebut menjadi wadah atau tempat para *online shop* untuk memasarkan produknya tanpa harus menjual secara langsung dan para konsumen tidak harus membeli produknya secara langsung.⁵

⁴ Aan Handriani, Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online, *Jurnal Pamulang Law Review* Vol III No. 2, Edisi November 2020, hlm. 128, <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/palrev/article/view/7989/0> , diakses pada 8 November 22 pukul 16:00 WIB.

⁵ Kharisma Hidayah dan Aryani Witasari, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (*E-Commerce*), *Jurnal Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa UNISSULA (KIMU)*, Edisi Januari 2022, hlm. 277, <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimuh/article/view/20466> , diakses pada 8 November 2022 pukul 16:00 WIB.

Transaksi melalui internet juga berkembang dalam sistem bisnis virtual seperti toko virtual dan perusahaan virtual. Pengusaha menjalankan bisnis dan melalui media internet dan tidak lagi bergantung pada usaha bisnis tradisional yang nyata. Melihat fenomena tersebut, yaitu kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menjadi pendorong produktivitas dan efisiensi produsen barang dan jasa yang diproduksinya untuk mencapai tujuan usahanya, maka perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting. Sebab, konsumenlah yang menanggung dampak itu.⁶ Berdagang melalui sistem elektronik yaitu internet menjanjikan banyak keuntungan namun juga banyak potensi kerugian.⁷

Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUHPdata jual beli adalah “suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Berdasarkan rumusan tersebut dapat dilihat bahwa jual beli merupakan suatu bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh pelaku usaha dan penyerahan uang oleh konsumen kepada pelaku usaha.⁸

Dalam transaksi online akan timbul resiko yang diakibatkan tidak adanya pertemuan selama proses transaksi dan tidak adanya perjanjian jual beli selayaknya transaksi pada umumnya. Hal ini bisa mengakibatkan terjadinya wanprestasi dari salah satu pihak baik itu penjual ataupun pembeli. Wanprestasi

⁶ Sri Redjeki Hartono, 2010, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, hlm. 33.

⁷ Edmon Makarim, 2012, *Pengantar Hukum Telematika Suatu Kompilasi Kajian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 342.

⁸ Wijaya Gunawan & Kartini Muljadi, 2014, *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 7.

itu bisa terjadi karena ada pihak yang tidak memenuhi kewajibannya terhadap pihak lainnya. Terjadinya wanprestasi yang diakibatkan dari transaksi online membuat pemerintah turut berperan dalam mengatasi permasalahan ini. Pemerintah menerbitkan pengaturan mengenai transaksi elektronik yang tertuang dalam UU ITE yang didalamnya berisi tentang perlindungan bagi mereka yang melakukan transaksi online dan diharapkan dapat mengurangi potensi penyalahgunaan teknologi dalam melakukan proses perdagangan.

Dari pernyataan di atas kita ketahui bahwa dalam pelaksanaan transaksi elektronik hak konsumen harus diperhatikan. Pada sebuah sistem perniagaan elektronik, terdapat empat komponen yang diperlukan dalam transaksi perniagaan elektronik, yakni *store/marketplace*, penjual dan pembeli, payment gateway dan jasa pengiriman. Transaksi perniagaan elektronik terdapat pihak-pihak yang menjadi subjek hukum dan memiliki hubungan hukum antara pelaku usaha atau penjual (*toko online*) dengan konsumen, serta ditambah dengan pihak penyedia jasa aplikasi belanja *online*.⁹

Banyak sekali keuntungan dan manfaat yang bisa didapat dalam melakukan transaksi jual beli secara *online* diantaranya lebih murah, mudah, praktis, bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, hemat biaya, hemat waktu, tidak perlu keluar rumah, cukup menunggu dirumah dan barang akan sampai.¹⁰ Tetapi dibalik keuntungan dan manfaat yang didapat dari transaksi jual beli *online* ini ada pula dampak negatif yang harus selalu diwaspadai terutama bagi para

⁹ Firman Turmantara, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Pres, hlm 32.

¹⁰ Imam Sjahputra, 2002, *Problematikan Hukum Internet Indonesia*, Indonesia: PT Ikrar Mandiriabadi, hlm 51.

pembeli, mengingat dalam transaksi jual beli online antara penjual dan pembeli tidak saling bertatap muka. Hal ini membuat posisi pembeli sebagai konsumen menjadi lemah dan memberikan peluang besar bagi para penjual yang nakal untuk melakukan perbuatan curang yang bisa melanggar hak-hak konsumen dan menyebabkan kerugian terhadap pembeli.

Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat efektifitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut di tengah masyarakat.¹¹

Terkait dengan hak konsumen, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 menyebutkan hak-hak konsumen salah satunya ialah hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Maka kewajiban pelaku usaha harus memberikan informasi secara jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut. Pembeli sebagai konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi dan penjual selaku pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen sesuai isi perjanjian yang telah disepakati.

Permasalahan mengenai wanprestasi juga menjadi suatu resiko bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli melalui media sosial ini, yaitu dimana apabila pihak penjual tidak memenuhi kewajibannya untuk

¹¹ *Ibid*, hlm 342.

mengirimkan barang kepada pihak pembeli setelah dilakukan pembayaran oleh pihak pembeli, maka akan muncul sebuah permasalahan mengenai bagaimana pertanggungjawaban pihak penjual atas hal tersebut, karena pihak penjual telah jelas secara nyata melakukan wanprestasi, dan selain itu, masalah lain seperti tidak adanya kewajiban dari pihak penjual untuk melakukan konfirmasi kepada pembeli juga merupakan suatu permasalahan yang harus diselesaikan.¹²

Beranjak dari berbagai permasalahan yang timbul tersebut, maka disini peran pemerintah menjadi sangat dibutuhkan, karena pemerintahlah yang berwenang untuk dapat mengeluarkan regulasi atau kebijakan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli melalui media sosial, sehingga dengan peran pemerintah ini nantinya konsumen pun akan merasa terlindungi haknya yang merupakan kewajiban dari pelaku usaha.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan media sosial yang digunakan adalah Instagram. Instagram pada dasarnya merupakan media sosial dalam bentuk sebuah aplikasi yang oleh penggunanya digunakan untuk membagikan foto dan video di akun yang dimilikinya. Instagram ini juga pada dasarnya masih merupakan bagian dari *Facebook*, sehingga pada Instagram ini sangat memungkinkan teman-teman yang ada di *Facebook* mengikuti akun Instagram yang juga memiliki akun *Facebook*. Selanjutnya, seiring dengan makin

¹² Setiawan, 2000, *Electronic Commerce: Tinjauan Dari Segi Hukum Kontrak*, Jakarta: Rineka Cipta, hlm. 4.

populernya penggunaan Instagram, membuat banyak pelaku usaha mempromosikan produk-produknya melalui Instagram.¹³

Dalam kasus nyata menimpa Halimah Zalfa Nugraheni yang mengalami kerugian sekitar Rp 39,9 juta. Korban awalnya tertarik dengan berbagai produk *branded* seperti baju, jaket, jam tangan, sepatu, parfum, celana panjang, kamera dan handphone yang ditawarkan melalui akun Instagram atas nama Natalia Cristiani. Korban menanyakan bagaimana ia bisa memesan barang-barang tersebut dari pelaku. Pelaku menjawab bahwa korban harus membayar terlebih dahulu agar barang tersebut bisa dikirim. Korban pun menyanggupi dan menyerahkan sejumlah uang yang sesuai dengan nilai barang yang dipesan. Beberapa hari setelah transfer, korban menerima kiriman barang. Namun barang yang dikirim hanya baju, sepatu, parfum, jaket dan celana panjang. Sedangkan barang lain seperti jam tangan, *handphone* dan kamera masih belum dikirim. Barang yang belum dikirim pun adalah yang paling berharga. Korban berusaha menghubungi Natalia dan menanyakan tentang beberapa pengiriman. Saat dihubungi, Natalia seperti membuat alasan. Halimah merasa dirugikan oleh Natalia karena penipuan jual beli Instagram dan melaporkannya ke polisi.¹⁴

Berdasarkan uraian di atas maka dalam hal ini penulis tertarik untuk mempelajari, memahami dan meneliti secara lebih mendalam, mengingat

¹³ Melya Stephani, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Instagram Menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Adigama* Vol. III No. 1, Edisi Juli 2020, hlm. 124, <https://journal.untar.ac.id/index.php/adigama/search/search>, diakses pada 9 November 2022 pukul 15:00 WIB

¹⁴ Elpianur Achmad, *Mahasiswa Di Blitar Tertipu Rp. 39 Juta Saat Belanja Lewat Instagram Begini Modusnya*, 30 Maret 2018, hlm. 1. <https://banjarmasin.tribunnews.com/2018/03/30/mahasiswa-di-blitar-tertipu-rp-39-juta-saat-belanja-lewat-instagram-begini-modusnya>, diakses pada 9 November 2022 pukul 16:00 WIB

kejadian seperti ini sering terjadi dalam kasus jual beli *online* juga pihak Konsumen memiliki posisi yang lemah sehingga kemungkinan untuk terlanggar hak-haknya oleh pelaku usaha sangat besar. Maka penulis termotivasi untuk menyusun skripsi berjudul **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Instagram.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis ingin menganalisis perihal perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram. Rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang telah merugikan pihak konsumen dalam jual beli melalui Instagram?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui Instagram?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengacu pada masalah yang telah disebutkan diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha yang telah merugikan pihak konsumen dalam jual beli melalui Instagram
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui Instagram

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dilakukan, maka manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara akademis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam hukum perdata.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam memahami ilmu hukum khususnya Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, juga menambah ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi masyarakat pada umumnya mengenai perjanjian jual beli *online*.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang penulis kemukakan di atas, agar penulis skripsi ini lebih terarah dan menghindari kemungkinan pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan yang diteliti, serta sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas dan identifikasi masalah yang telah disebutkan, maka skripsi ini dibatasi hanya membahas tentang bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui Instagram dan tanggung jawab pelaku usaha yang telah merugikan pihak konsumen dalam jual beli melalui Instagram.

F. Kerangka Teori

Di dalam pembahasan dan penjelasan penelitian di atas, penulis menggunakan kerangka teori untuk menjawab permasalahan dalam penulisan ini diantaranya adalah :

1. Teori Perjanjian

Berdasarkan Pasal 1313 KUHPerdara perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Subekti berpendapat bahwa perjanjian adalah situasi di mana satu orang membuat janji kepada orang lain, atau dua orang atau lebih berjanji untuk melakukan sesuatu.¹⁵ Sedangkan menurut Van Dunne, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan suatu perjanjian dengan akibat hukum.¹⁶

Perjanjian tersebut memuat syarat-syarat tertentu. Berdasarkan syarat-syarat tersebut para pihak dapat melakukan perjanjian, karena hak dan kewajiban para pihak serta pelaksanaannya timbul dari syarat-syarat tersebut. Apabila semua faktor tersebut dikaitkan dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat-syarat sahnya suatu perjanjian, berarti perjanjian itu mensyaratkan empat syarat, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya,

¹⁵ Subekti R, 2014, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Intermasa , hlm. 1.

¹⁶ Salim HS, 2016, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 161.

kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, suatu sebab yang halal.

1). Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Kesepakatan para pihak tentang subjek perjanjian. Apa yang satu pihak inginkan, pihak lain juga menginginkannya. Persetujuan atas kehendak itu bersifat bebas, artinya tidak ada paksaan, pengendalian, atau penipuan.

2). Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Orang yang tak cakap untuk membuat perjanjian ialah orang-orang yang belum dewasa, orang yang bertindak sebagai wali dalam hal-hal yang ditentukan oleh hukum dan pada prinsipnya semua orang yang dilarang oleh hukum untuk mengadakan perjanjian.

3). Suatu hal tertentu

Termasuk pokok perjanjian, objek perjanjian, prestasi yang harus dipenuhi. Prestasi itu patut tertentu atau setidaknya-tidaknya dapat ditentukan.

4). Suatu sebab yang halal

Sebab yang halal ini bukan bermaksud dalam arti mendorong orang mengadakan perjanjian, tetapi arti sebab isi perjanjian itu sendiri yang menggambarkan tujuan yang dicapai oleh para pihak.

2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah setiap upaya untuk menegakkan hak dan memberikan bantuan untuk menenteramkan saksi dan/atau korban.

Perlindungan hukum bagi korban merupakan bagian dari perlindungan masyarakat, dapat dilaksanakan dalam berbagai bentuk, seperti pemberian ganti kerugian, kompensasi, tunjangan kesehatan dan bantuan hukum.¹⁷

Satjipto Raharjo berpendapat bahwa perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain, dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.¹⁸ Sedangkan Philipus M. Hadjon, yang menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan harkat dan martabat manusia dan pengakuan hak asasi manusia akibat persoalan hukum melalui ketentuan hukum yang kesewenangan.¹⁹

Bagi konsumen, hal ini berarti bahwa hukum melindungi hak konsumen terhadap sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak tersebut. Ada dua macam upaya hukum menurut Philipus M. Hadjon, yaitu:²⁰

a. Perlindungan Hukum Preventif

Dengan perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum memiliki kesempatan untuk mengajukan keberatan atau komentar sebelum keputusan akhir dari pemerintah diambil. Tujuannya agar tidak terjadi perselisihan atau sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat penting ketika negara memiliki kebebasan bertindak, karena adanya perlindungan hukum preventif mendorong

¹⁷ Soerjono Soekanto, 2015, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Press, hlm. 133.

¹⁸ Satjipto Rahardjo, 2011, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, hlm. 54.

¹⁹ Philipus M. Hadjon, 2016, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya : PT. Bina Ilmu, hlm. 2.

²⁰ *Ibid*, hlm. 20.

negara untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan diskresi. Tidak ada rezim perlindungan hukum preventif yang spesifik di Indonesia.

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang bersifat menindas bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Proses perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi Indonesia termasuk dalam kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan negara didasarkan pada konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dan menurut sejarah dari Barat, munculnya konsep pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia bertujuan pada pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

3. Teori Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu keadaan wajib menanggung segalanya, jadi harus memikul tanggung jawab dan menghadapi akibatnya.²¹ Hans Kelsen berpendapat bahwa teori tanggung jawab hukumnya menegaskan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa ia mempunyai tanggung jawab hukum, subyek berarti ia bertanggung jawab.²²

²¹ Zakky, *Pengertian tanggung Jawab Menurut Para Ahli Dan Secara Umum*, 17 Februari 2020, hlm. 1. <https://www.zonareferensi.com/pengertian-tanggung-jawab/> , diakses pada 4 November 2022, pukul 16:00 WIB.

²² Hans Kelsen, 2006, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, Bandung : PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 81.

Teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori menurut Abdulkadir Muhammad yaitu:²³

- a. pertanggungjawaban atas perbuatan melanggar hukum yang disengaja (*intentional tort liability*), tergugat telah melakukan perbuatan yang merugikan penggugat atau mengetahui bahwa perbuatan tergugat akan menimbulkan kerugian.
- b. Tanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur
- c. pertanggungjawaban mutlak atas perbuatan melawan hukum tanpa mempertanyakan kesalahan (*strict liability*), didasarkan atas perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti undang-undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan

²³ Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm. 503.

permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.²⁴ Dinamakan juga metode penelitian ini dengan penelitian hukum doktriner atau penelitian perpustakaan.²⁵

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian berfungsi untuk mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang akan dibahas dalam penelitian ini. Pendekatan- pendekatan penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan dalam skripsi ini. Hasil dari pendekatan ini merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.²⁶

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan ini berasal dari pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, yang kemudian dipelajari sehingga ditemukan ide-ide yang melahirkan pengertian, konsep, dan asas-asas hukum yang relevan sesuai dengan permasalahan yang penulis angkat.

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Jenis dan sumber bahan penelitian diperoleh dari data sekunder. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan.

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, 2006, *Teori dan Metodologi Hukum Normatif*, Edisi I, Cet. II, Malang: Banyumedia Publishing, hlm. 294.

²⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Media Group, hlm. 94.

²⁶ *Ibid*, hlm. 93.

Untuk memecahkan isu hukum secara preskriptif, maka diperlukan sumber-sumber hukum penelitian yang dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, yaitu:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek penelitian. Pada penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan penulis sebagai berikut:

- 1) Norma dasar atau kaidah dasar, yaitu Pancasila;
- 2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 3) Kitab Undang- Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU PK);
- 5) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE);

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang berkaitan dengan bahan-bahan primer dan berguna untuk membantu menganalisis serta memahami data-data primer, meliputi rencana peraturan perundang- undangan, hasil ilmiah para sarjana, dan hasil-hasil penelitian.²⁷

c. Bahan Hukum Tersier.

²⁷ Suratman dan Philips Dillah, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung : Alfabeta, hlm. 67.

Bahan hukum tersier adalah semua pertunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer dan sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan KBBI, kamus hukum, jurnal, dan internet yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan alat pengumpulan data yaitu: kajian literatur,²⁸ atau kajian dokumen (*documentary study*) untuk mengumpulkan data sekunder yang berkaitan dengan masalah yang dikemukakan, dengan mengkaji buku, jurnal hukum, hasil penelitian serta dokumen undang-undang dan peraturan yang berlaku sebagai hukum positif di Indonesia.

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis materi penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum kualitatif, dengan menggunakan data yang diperoleh, yang kemudian disusun secara sistematis dan dianalisis secara kualitatif untuk memperjelas masalah yang dibahas. Analisis data kualitatif merupakan metode penelitian yang menyajikan data analisis deskriptif, yaitu dinyatakan tertulis atau lisan dari responden, serta perilakunya yang nyata, diteliti dan dipelajari secara keseluruhan.²⁹

²⁸ Abdulkadir Muhammad, 2006, *Hukum Serta Penelitian Hukum*, Cetakan III, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 81.

²⁹ Soerjono Soekanto, 2010, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo hlm. 12.

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul, penulis menggunakan penarikan kesimpulan secara deduktif. Teknik penarikan kesimpulan secara deduktif yaitu penarikan kesimpulan yang berawal dari pengertian umum yang kebenarannya sudah diketahui dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat lebih khusus.³⁰

³⁰ Bambang Suggono, 2007, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, hlm. 31.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Abdul Halim Barkatullah & Syahrída. 2010. *Sengketa Transaksi E-Commerce Internasional*. Bandung : Nusa Media.
- Agus Yudha Hernoko, 2013, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, Jakarta : Kencana Predana Media Group
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan*, Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Asril Sitompul, 2004, *Hukum Internet*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung : Penerbit Maju.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Djaja S. Meliala, 2008, *Perkembangan Hukum Perdata Tantang Benda dan Hukum Perikatan*, Bandung : Nuansa Aulia.
- Edmon Makaraim, 2004, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: Raja Grafindo.
- Endang Purwaningsih, 2010, *Hukum Bisnis* , Bogor : Ghalia Indonesia.
- Firman Turmantara, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Pres.
- Hans Kalsen, 2006, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, Bandung : PT. Raja Grafindo Persada.
- Iman Gunawan, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ishaq, 2017, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, cet.1 Bandung : Alfabeta.
- Lukman Santosa, 2012, *Hukum Perjanjian Kontrak*, Yogyakarta : Cakrawala.
- Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, (Bandung : Citra Aditya Bakti).
- Muhammad Syaifuddin, 2016, *Hukum Kontrak*, Bandung: CV Mandar Jaya.
- M. Yahya Harahap, 2005, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung : Penerbit Alumni

- Philipus M. Hadjon, 2014, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, Surabaya : PT. Bina Ilmu.
- Peter Mahmud Marzuki, 2006, *Teori dan Metodologi Hukum Normatif*, Edisi I, Cet. II, Malang: Banyumedia Publishing.
- Richardus Eko Indrajit, 2011, *E-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Jakarta : PT AlexMedia Komputindi
- R.M Suryodiningrat, 2008, *Perikatan-Perikatan Bersumber Perjanjian*, Bandung: Tarsito
- R. Soebekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Intermasa
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Salim HS, 2010, *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Setiawan, 2000, *Electronic Commerce: Tinjauan Dari Segi Hukum Kontrak*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Shinta Dewi, 2009, *Cyberlaw 1 : Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E- commerce Menurut Hukum International*, Bandung: Widya Padjajaran.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Rajawali Press.
- Sri Redjeki Hartono, 2000, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Subekti R, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : Intermasa.
- Sukarmi, 2007, *Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, Jakarta : Pustaka Sutra
- Suratman dan Philips Dillah, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung : Alfabeta
- Susanti Adi Nugraha, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Wijaya Gunawan dan Kartini Muljadi, 2003, *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirjono Prodjodikoro, 2002, *Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung : Sumur

Onno W. Purbo Dan Aang Arif Wahyudi, 2012, *Mengenal E-Commerce*, Jakarta: PT AlexMedia Komputindi

Zulham, 2013, *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta : Kencana.

JURNAL

Aan Handriani , Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online, *Jurnal Pamulang Law Review*, Vol III No. 2, Edisi November 2020.

Abdul Rahman, Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Fitur COD Pada Aplikasi Marketplace, *Jurnal Penelitian Hukum*, Vol. 31 No. 2, Edisi 2022.

Agus Santoso S.H., Tanggung Jawab Penyelenggara Sistem Elektronik Perbankan Dalam Kegiatan Transaksi Elektronik Pasca UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 5 No. 4, Edisi 2018

Cindy Aulia Khotimah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce), *Jurnal Business Law Review*, Vol.1 No. 2, Edisi 2019

Dianne Eka Rusmawati, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 7 No. 2, Edisi Mei-Agustus 2013.

Dyah Permata Budi Asri, Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2014 tentang hak cipta, *JIPRO : Journal Of Intellectual Property*, Vol. 1 No. 1, Edisi 2018

Hanum Rahmaniar Helmi, Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia, *Jurnal ADHAPER*, Vol. 1, No. 1, Edisi 2015

Ida Ayu Made A. A., Perlindungan Hukum Pada Konsumen atas Kerugian Dalam transaksi Perdagangan Barang Elektronik (E-Commerce) Di Instagram, *Jurnal Kertha Semaya* Vol. 6 No. 4, Edisi 2018

Kharisma Hidayah dan Aryani Witasari, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-

Commerce), *Jurnal Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa UNISSULA (KIMU)*, Edisi Januari 2022.

Melya Stephani, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Instagram Menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. III No. 1, Edisi Juli 2020.

Murshal Senjaya, 2021, Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Instagram, *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, Vol. 1, No. 5, Edisi Oktober 2021

Ni Made Dewi Intan Lestari, Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram, *Jurnal Hukum Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Vol. 07, No. 01 Edisi Maret 2019.

Presly Prayogo, Tanggung jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet, *Jurnal Lex Et Societatis*, Vol. 2 No. 4, Edisi 2019

Roberto Ranto, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik, *Jurnal Ilmu Hukum : ALETHEA*, Vol.2 No. 2, Edisi 2019

Roby Dadhan M. R. , Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Gagasan Hukum*, Vol. 2 No. 1, Edisi 2020

Rohman Elfi Yuliani, Mengembangkan Karakter Tanggung Jawab Pada Pembelajar, *Jurnal Studi Kependidikan Dan Keislaman*, Vol. 3, No.1, Edisi Juli 2016.

PERUNDANG - UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik [LN 2008/58, TLN 4843].

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

[LN 1999/42, TLN 3821].

INTERNET

- Bambang Winarso, *Apa Itu Instagram, Fitur dan Cara Menggunakannya?*, 2019, hlm. 25, <https://www.google.com/amp/s/dailysocial.id/post/apa-itu-instagram/%3fa> diakses pada tanggal 2 Januari 2023, pukul 17:00 WIB.
- Dhika Augustyas, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, (18 April 2012) <https://dhasitsme.wordpress.com/2012/04/18/perlindungan-hukum-bagi-konsumen/>, diakses pada 1 Maret 2023 pukul 15:00 WIB
- Elpianur Achmad, *Mahasiswa Di Blitar Tertipu Rp. 39 Juta Saat Belanja Lewat Instagram Begini Modusnya*, (30 Maret 2018), hlm. 1 <https://banjarmasin.tribunnews.com/2018/03/30/mahasiswa-di-blitar-tertipu-rp-39-juta-saat-belanja-lewat-instagram-begini-modusnya>, diakses pada 9 November 2022 pukul 16:00 WIB.
- Hukum Online, *Pengertian Wanprestasi Akibat Dan Cara Penyelesaiannya*, 2022, hlm. 1, <https://www.hukumonline.com/berita/a/unsur-dan-cara-menyelesaikan-wanprestasi-lt62174878376c7/>, diakses pada 10 Maret 2023 pukul 14:00 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/aplikasi> diakses pada tanggal 19 Januari 2023 pada pukul 15:00 WIB
- M. Prawiro, *Pengertian Aplikasi : Arti, Fungsi, Klasifikasi, dan Contoh Aplikasi*, 30 April 2019, hlm 2 <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi.html>, diakses pada tanggal 19 Januari 2023 pada pukul 15:30 WIB.
- Renatha Christha, *Hak Dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha Yang Perlu Diketahui*, 2022, hlm. 2, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927>, diakses pada 5 Maret 2023 pukul 16:00 WIB.
- Suryani, *Analisis Hukum Atas Jual Beli Dibawah Tangan yang Dilegalisasi*, 2016, hlm. 3, <https://media.neliti.com/media/publications/161319-ID-analisis-hukum-atas-jual-beli-dibawah-ta.pdf>, diakses pada tanggal 1 Maret 2023 pada pukul 13:00 WIB
- Zakky, *Pengertian tanggung Jawab Menurut Para Ahli Dan Secara Umum*, (17 Februari 2020) hlm. 1, <https://www.zonareferensi.com/pengertian-tanggung-jawab/>, diakses pada 4 November 2022, pukul 16:00 WIB.