



Pembatalan Sepihak Oleh Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli Online

Tesalonica Heavenly Lasut^{1*}, Rory Jeff Akyuwen², Sarah Selfina Kuahaty³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

@ : tesalonicaheavenly@gmail.com

doi : [10.47268/tatohi.v4i7.2463](https://doi.org/10.47268/tatohi.v4i7.2463)

Info Artikel

Keywords:

Unilateral Cancellation;
Agreement; Buying and Selling
Online.

Kata Kunci:

Pembatalan Sepihak;
Perjanjian; Jual Beli Online.

Abstract

Introduction: At first, the community carried out conventional buying and selling transactions where the sellers and buyers met face to face. However, with the very rapid development of technology, modern society is more inclined to carry out buying and selling transactions online without face-to-face meetings. This has a positive but also negative impact due to the fact that what is happening with the development of online buying and selling transactions triggers the emergence of unscrupulous people who take advantage of this situation. Among them are related to the seller who sometimes terminates the agreement by unilaterally canceling the buyer who has made a payment transaction for an item or product being traded.

Purposes of the Research: The purpose of this study is to find out and examine whether the unilateral cancellation by the seller is an act of default and what are the legal remedies against the buyer who is harmed by the seller's unilateral cancellation

Methods of the Research: This research is a normative juridical. The approach used in this research is the statute approach and the conceptual approach. The sources of legal materials are primary, secondary and tertiary where the collection of legal materials is carried out using library research. Furthermore, it is analyzed qualitatively by processing, analyzing and constructing the results as a whole so that in the end it can answer the problems studied.

Results of the Research: The results of this study indicate that the cancellation of online buying and selling agreements unilaterally by the seller against the buyer is an act of default because the seller does not have the effort to fulfill the achievements or obligations that should be carried out in accordance with the rules in force in Article 7 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection where the seller do not fulfill their achievements at all and are declared negligent in fulfilling their achievements. The process of resolving consumer disputes can be resolved through two channels, namely through litigation with lawsuits to court and non-litigation through the Consumer Dispute Settlement Agency (known as BPSK) through conciliation, mediation or arbitration and the Non-Governmental Consumer Protection Agency (known as LPKSM).

Abstrak

Latar Belakang: Pada awalnya masyarakat melakukan transaksi jual beli secara konvensional dimana pihak penjual dan pembeli bertemu secara langsung. Namun, dengan berkembangnya teknologi yang sangat pesat membuat masyarakat modern lebih cenderung untuk melakukan transaksi jual beli secara online tanpa bertatap muka secara langsung. Hal ini berdampak positif tetapi juga negatif karena kenyataan yang terjadi dengan berkembangnya transaksi jual beli secara online memicu timbulnya oknum-oknum yang memanfaatkan

situasi ini. Diantaranya berkaitan dengan pihak penjual yang terkadang melakukan pemutusan perjanjian dengan melakukan pembatalan sepihak terhadap pembeli yang telah melakukan transaksi pembayaran terhadap sebuah barang atau produk yang diperdagangkan.

Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui dan mengkaji apakah pembatalan sepihak oleh penjual merupakan tindakan wanprestasi dan apa upaya hukum terhadap pembeli yang dirugikan akibat pembatalan sepihak penjual.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Sumber bahan hukum primer, sekunder dan tersier dimana pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan menggunakan studi kepustakaan. Selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan cara mengolah, menganalisis, dan mengkonstruksi hasilnya secara utuh sehingga pada akhirnya dapat menjawab permasalahan yang diteliti.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembatalan perjanjian jual beli online secara sepihak oleh penjual terhadap pembeli merupakan tindakan wanprestasi karena pihak penjual tidak memiliki upaya untuk melakukan pemenuhan prestasi atau kewajiban yang sepatutnya dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku didalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana tidak memenuhi prestasinya sama sekali dan dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya. Proses penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui dua jalur yakni melalui jalur litigasi dengan gugatan ke pengadilan dan jalur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

1. Pendahuluan

Dunia kini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam bidang teknologi yang memberi manfaat besar bagi dunia dan memiliki peran penting dalam kehidupan makhluk hidup sehari-hari. Sejarah umat manusia juga diibaratkan sebagai sejarah perkembangan peralatan, atau sejarah perkembangan teknologi.¹ Internet (*interconnection network*) menjadi tanda berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dalam menjalankan bisnis perdagangan dikenal dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Bagi pembeli, internet dianggap sebagai “pusat perbelanjaan dunia” dengan cara transaksinya yang praktis. Pada awalnya, Masyarakat melakukan transaksi jual beli secara konvensional dimana pihak penjual dan pembeli bertemu secara langsung (*face to face*) pada toko, pasar, mal, maupun tempat-tempat berjualan lainnya. Namun, kini masyarakat modern lebih cenderung untuk melakukan proses jual beli melalui internet tanpa bertatap muka secara langsung,² dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, transaksi elektronik adalah metode baru untuk membeli dan menjual.

¹ Assafa Endeshaw, *Internet and E-Commerce Law: With A Focus on Asia-Pacific* (Singapura: Prentice 1, 2001), h. 3.

² Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2008), h. 65.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Selanjutnya disebut UU ITE) Pasal 1 ketentuan umum angka 2, menyatakan bahwa : “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang di lakukan dapat menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Hal ini memberi dampak positif tetapi juga berdampak negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat yang cukup besar bagi pembeli dengan keuntungan-keuntungan yang telah dipaparkan. Namun, Dikatakan negatif karena kenyataan yang terjadi dengan berkembangnya transaksi jual beli secara online memicu timbulnya oknum-oknum yang memanfaatkan situasi secara tidak wajar.³ Diantaranya berkaitan dengan penjual yang terkadang melakukan pemutusan perjanjian dengan melakukan pembatalan sepihak terhadap pembeli yang telah melakukan pembayaran terhadap sebuah barang atau produk yang diperdagangkan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Peter Mahmud Marzuki berpendapat bahwa “penelitian hukum normatif adalah suatu metode penelitian untuk mengkaji bahan-bahan hukum, ketentuan-ketentuan hukum positif, asas-asas menjawab permasalahan hukum yang dihadapi”.⁴

3. Hasil Dan Pembahasan

A. Pembatalan Sepihak Oleh Penjual Sebagai Tindakan Wanprestasi

Wanprestasi diatur pada Pasal 1238 KUH Perdata yang menyatakan “Debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.” Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan. Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu: karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian dan karena keadaan memaksa (*overmacht* atau *force majeure*), jadi di luar kemampuan debitur. Tindakan wanprestasi ini dapat terjadi karena: Kesengajaan; Kesalahan; Tanpa kesalahan (tanpa kesengajaan atau kelalaian).

Perjanjian yang sah tidak dapat ditarik kembali secara sepihak. Perjanjian tersebut mengikat pihak-pihaknya, dan tidak dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak saja. Jika ingin menarik kembali atau membatalkan itu harus memperoleh persetujuan pihak lainnya, jadi diperjanjikan lagi. Namun demikian, apabila ada alasan-alasan yang cukup menurut undang-undang, perjanjian dapat ditarik kembali atau dibatalkan secara sepihak.⁵

Pembatalan sepihak atas suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada saat mana pihak yang lainnya tetap bermaksud untuk memenuhi prestasi

³ NHT Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005, h. 14

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Cetakan 1, Jakarta, 2005, h. 16.

⁵ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermedia, Jakarta, 1992.

yang telah dijanjikannya dan menghendaki untuk tetap memperoleh kontra prestasi dari pihak yang lainnya itu. Seperti yang kita ketahui bahwa perjanjian yang sah, dalam arti memenuhi syarat sah menurut undang-undang, maka berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Seperti yang tercantum dalam Pasal 1338 (1) KUH Perdata. Sedangkan pada ayat (2) menyebutkan bahwa: “persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu”. Jelas bahwa perjanjian itu tidak dapat dibatalkan sepihak, karena jika perjanjian tersebut dibatalkan secara sepihak, berarti perjanjian tersebut tak mengikat diantara orang-orang yang membuatnya.

Pemutusan perjanjian diatur dalam Pasal 1266 dan 1267 BW, mengenai syarat batal jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Pembatalan tersebut harus dimintakan ke pengadilan, hal ini dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang dapat membatalkan perjanjian sepihak dengan alasan salah satu pihak lainnya tersebut tidak melaksanakan kewajibannya (wanprestasi). Salah satu pertimbangan pembatalan perjanjian sepihak dapat digugat dengan gugatan perbuatan melawan hukum, karena dianggap pembatalan sepihak tidak didasari dengan alasan yang dibenarkan menurut kesepakatan mereka untuk dapat dibatalkan, serta dapat dikatakan telah melanggar kewajiban hukum yang juga ada di luar setiap perjanjian, yakni untuk selalu beritikad baik dan bertindak sesuai dengan kepatutan dan asas kehati-hatian. Hal ini memperlihatkan adanya kemungkinan hubungan atau kemiripan konsep antara wanprestasi dengan perbuatan melawan hukum, karena kedua-duanya pada dasarnya merupakan perbuatan yang melanggar asas kepatutan dalam masyarakat, sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak lain,⁶ untuk menentukan apakah seorang atau yang bertanggung jawab bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. Tiga keadaan tersebut yaitu:⁷ 1) Pihak yang bertanggung jawab tidak memenuhi prestasi sama sekali; 2) Pihak memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru; 3) Pihak memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat. Pembatalan sepihak oleh penjual dengan tidak adanya upaya untuk melakukan pemenuhan prestasi atau kewajiban yang sepatutnya dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku maka pembatalan sepihak masuk kedalam kategori Pihak yang bertanggung jawab tidak memenuhi prestasi sama sekali dan dinyatakan telah lalai untuk memenuhi prestasinya, sehingga pembatalan perjanjian secara sepihak termasuk sebagai tindakan wanprestasi.

B. Upaya Hukum Pembeli Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Perjanjian Secara Sepihak

Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui Pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Berdasarkan ketentuan ini, bisa dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur litigasi (pengadilan) dan non litigasi (diluar jalur pengadilan).⁸

⁶ Nurainy Usman, Merry Tjoanda. Saartje Sarah Alfons, “Akibat Hukum Dari Pemutusan Kontrak Secara Sepihak”, *Batulis Civil Law Review*, Volume 2 Nomor 1, Mei 2021: h. 93 - 101

⁷ J. Satrio, *Hukum Perikatan (Perikatan Pada Umumnya)*, Bandung: Alumni, 1999, h. 122.

⁸ Abdul halim Barkatullah. 2010. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, h. 86.

1) Upaya Penyelesaian Melalui Jalur Pengadilan (Litigasi)

Berdasarkan Pasal 45 ayat 4 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”, dengan kata lain, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak tercapai.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia. Pengadilan merupakan lembaga formal yang umum dipergunakan oleh masyarakat untuk menyelesaikan segala bentuk permasalahan yang dihadapinya, termasuk penyelesaian sengketa konsumen. Tetapi tidak semua sengketa konsumen layak untuk diajukan ke pengadilan karena jumlah nominal sengketa tersebut sangat kecil, sedangkan untuk beracara di pengadilan membutuhkan biaya yang cukup besar serta jangka waktu penyelesaian sengketa yang sangat lambat. Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE dan Pasal 45 ayat 1 UUPK. Dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa: “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”. Sedangkan dalam Pasal 45 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa: “Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Menurut Pasal 46 UUPK “pihak-pihak yang boleh mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah: a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya; b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama; c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang tujuan didirikannya lembaga ini adalah untuk kepentingan konsumen; d) Pemerintah atau instansi terkait,” yang perlu diperhatikan pembeli dalam mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen adalah: a) Setiap bentuk kerugian yang dialami oleh pembeli bisa diajukan ke pengadilan dengan tidak memandang besar kecilnya kerugian yang diderita, hal ini diizinkan dengan memperhatikan hal-hal berikut : kepentingan dari pihak penggugat (pembeli) tidak dapat diukur semata-mata dari nilai uang kerugiannya, keyakinan bahwa pintu keadilan seharusnya terbuka bagi siapa saja, termasuk para pembeli kecil dan miskin, dan untuk menjaga integritas badan-badan peradilan; b) Bahwa pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban dan tanggung jawab penjual, hal ini karena UUPK menganut asas pertanggungjawaban produk (*product liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 dan Pasal 28 UUPK. Dengan adanya prinsip *product liability* ini, maka pembeli yang mengajukan gugatan kepada penjual cukup menunjukkan bahwa produk yang diterima dari penjual telah mengalami kerusakan pada saat diserahkan oleh penjual dan kerusakan tersebut menimbulkan kerugian atau kecelakaan bagi si pembeli.

2) Upaya Penyelesaian Melalui Jalur Di luar Pengadilan (Non Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesempatan mengenai bentuk dan besar ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh pembeli.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang.⁹ Terdapat dua pilihan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur di luar pengadilan, yaitu: 1) Penyelesaian sengketa konsumen secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43 Ayat (2) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu penjual dan pembeli, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen.” Bahkan dalam penjelasan Pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa; Dari penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan;¹⁰ 2) Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bisa dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

a) BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Setiap pembeli yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan apabila pembeli meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP), belum dewasa sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku atau orang asing (warga negara asing).¹¹

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format tertentu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh pembeli/ahli warisnya/kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan penyelesaian sengketa baik tertulis maupun tidak tertulis kemudian dicatat oleh sekretaris BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Jika permohonan tidak lengkap atau bukan kewenangan, maka BPSK dapat menolak permohonan tersebut. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diselesaikan melalui cara konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan

⁹ Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press. h. 66.

¹⁰ Susanti Adi Nugroho. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Bandung: Kencana. h. 100.

¹¹ Burhanuddin. *Op Cit*. h. 67.

para pihak yang bersangkutan, dan bukan merupakan proses penyelesaian sengketa secara berjenjang.¹²

b) LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu terdaftar dan diakui secara resmi di bidang perlindungan konsumen. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan perizinan. Karena itu bagi LPKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah lain, pengajuannya cukup melaporkan kepada pemerintah kabupaten/kota setempat sehingga tidak perlu melakukan pendaftaran ulang. Seperti halnya BPSK, proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut undang-undang perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Para pihak yang akan menyelesaikan sengketa, sebelumnya harus memilih cara apa yang akan ditempuh. Hasil proses penyelesaiannya kemudian dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*agreement*) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua belah pihak dan peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter.

4 Kesimpulan

Pembelian secara online sangat membantu pihak pembeli dalam membeli sebuah barang atau jasa tanpa harus pergi ketempat penjual. Namun, di dalam Proses terjadinya perjanjian jual beli secara online antara penjual dengan pembeli seringkali terjadi tindakan wanprestasi atau ingkar janji. Timbulnya tindakan wanprestasi dalam perjanjian jual beli ini dengan melakukan pembatalan perjanjian secara sepihak oleh penjual yang sangat merugikan pihak pembeli. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan produk hukum yang telah dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk melindungi hak-hak atau kewajiban dari pembeli dan penjual untuk tercapainya keadilan dan kepastian hukum. Upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online yang terjadi di Indonesia dapat diselesaikan melalui dua jalur yakni melalui jalur litigasi dengan gugatan ke pengadilan atau laporan ke polisi dan jalur non-litigasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui cara konsiliasi, mediasi atau arbitrase dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Daftar Referensi

Abdul Halim Barkatullah. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2010.

Assafa Endeshaw, *Internet and E-Commerce Law: With A Focus on Asia-Pacific*, Singapura: Prentice 1, 2001.

Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.

¹² *Ibid*, h. 71-72

- J. Satrio, *Hukum Perikatan (Perikatan Pada Umumnya)*, Bandung: Alumni, 1999.
- Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2008.
- NHT Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005.
- Nurainy Usman, Merry Tjoanda. Saartje Sarah Alfons, "Akibat Hukum Dari Pemutusan Kontrak Secara Sepihak", *Batulis Civil Law Review*, Volume 2 Nomor 1, Mei 2021.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Cetakan 1, Jakarta, 2005.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 1992.
- Susanti Adi Nugroho. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Bandung: Kencana, 2008.