





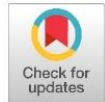
Perlindungan Hukum Konsumen Terkait Jual Beli Tiket Pesawat Secara Online

Moh Jihad Labetubun¹, Merry Tjoanda², Muchtar Anshary Hamid Labetubun³

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

 : jihadjihadlabetubun@gmail.com

 : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



Info Artikel

Keywords:

Legal Protection; Consumers, Buying And Selling Online.

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum; Konsumen; Jual Beli Online.

Abstract

Introduction: Development of transportation, especially air transportation, is now growing very rapidly, supported by today's technology, this also causes various kinds of problems, especially in buying and selling airplane tickets online, many complaints from consumers such as delays in confirming e-tickets that have been purchased, unilaterally increase the interests of the travel party which is certainly very detrimental to the consumer.

Purposes of the Research: The objectives of this research are: to find out and analyze business actors in selling airplane tickets online is against consumer losses. This research includes normative legal research conducted with a legal and conceptual approach. Data collection techniques by means of literature study, documents study.

Methods of the Research: The type of research is normative juridical, with two approaches, namely the conceptual approach and the legal approach.

Results of the Research: Based on the result of the study, it shows that consumer protection in buying and selling airplane tickets online has not been running properly because the Consumer Protection Act can be implemented because business actors are still obligated, prohibited and have consumer rights. Especially in providing correct, clear and honest information. This is because business actors are solely looking for their own profit. Consumer results get guarantees for consumer rights. The responsibility of the business actor or seller here is to make compensation based on Article 19 paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Abstrak

Latar Belakang: Perkembangan Transportasi khususnya transportasi udara kini berkembang sangat pesat dengan didukung oleh teknologi masa kini hal ini juga menimbulkan berbagai macam masalah khususnya dalam kegiatan jual beli tiket pesawat secara online (*e-tiket*) banyak keluhan dari konsumen seperti keterlambatan dalam mengkonfirmasi *e-tiket* yang sudah di beli, pembatalan keberangkatan secara sepihak dari pihak travel yang tentunya sangat merugikan pihak konsumen.

Tujuan Penelitian: Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah perlindungan hukum terhadap hak konsumen yang tidak terpenuhi dalam perjanjian jual beli tiket pesawat secara *online* dan juga untuk mengetahui dan menganalisis tanggungjawab pelaku usaha dalam jual beli tiket pesawat secara *online* terhadap kerugian konsumen. Penelitian ini termasuk penelitian hukum normatif yang dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan dan

Konseptual. Teknik pengumpulan data dengan cara studi pustaka, studi dokumen.

Metode Penelitian: Tipe penelitiannya, yaitu yuridis normatif, dengan dua pendekatan yaitu pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*).

Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli tiket pesawat secara *online* belum berjalan semestinya karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum dapat diimplementasikan disebabkan pelaku usaha masih mengabaikan kewajiban, larangan serta hak-hak konsumen. Khususnya pada pemberian informasi yang benar, jelas dan jujur. Hal ini disebabkan karena pelaku usaha semata-mata mencari keuntungan diri sendiri. Akibatnya konsumen kesulitan mendapatkan jaminan atas hak-hak konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha atau penjual disini adalah melakukan ganti kerugian yang didasari Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1. Pendahuluan

Transportasi kini telah berkembang pesat sekali, baik transportasi darat, laut dan udara. Sarana transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat, yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, memperlancar kegiatan roda perekonomian dan kepentingan pariwisata dengan menghemat waktu, tenaga dan biaya adalah transportasi udara (pesawat terbang). Peranan transportasi udara khususnya penerbangan komersial atau penerbangan umum sangat penting dalam pengembangan ekonomi dan sosial yang ditunjukkan dengan peningkatan jumlah permintaan jasa penerbangan yang diukur dari pertumbuhan penumpang udara.¹

Dahulu pesawat terbang hanya dapat dinikmati oleh masyarakat kalangan atas saja, akan tetapi zaman sekarang ini masyarakat kalangan menengah ke bawah pun juga bisa dapat menikmati berpergian jauh dengan menggunakan pesawat terbang, dengan menggunakan transportasi udara lebih mudah menjangkau daerah-daerah terpencil yang sulit dijangkau dengan jasa transportasi darat maupun laut. Dimana Indonesia adalah Negara kepulauan diantaranya adalah pulau Jawa, Sumatera, Kalimantan, Maluku dan Papua sehingga sangat membutuhkan peran jasa transportasi udara untuk menghubungkan antara pulau yang satu dengan pulau yang lainnya dan bisa melayani kebutuhan masyarakat atas transportasi pesawat terbang yang memadai.

Dengan berbagai pilihan perusahaan angkutan udara atau maskapai Di Indonesia menyebabkan masyarakat akan lebih leluasa dalam memilih maskapai apa yang akan digunakan. Kini dengan didukung oleh perkembangan teknologi yang menyediakan fasilitas pemesanan tiket pesawat (*E-Tiket*) melalui internet berbasis website dan aplikasi yang dapat diakses melalui handphone, konsumen lebih mudah untuk memilih dan membandingkan harga tiket pesawat antara satu maskapai dengan maskapai lainnya.

¹ Tri Sefrus et al., "Analisa Awal Permasalahan Transportasi Udara Dan Arah Pengembangan Di Bandara Indonesia," *Jurnal Transportasi* 17, no. 3 (2017): 177-84.

Hal ini juga menimbulkan berbagai macam masalah dalam kegiatan jual beli secara online seperti keterlambatan dari pihak travel dalam mengonfirmasi *E-tiket* ke E-Mail konsumen setelah konsumen memenuhi semua persyaratan pembayaran melalui aplikasi travel yang ditetapkan setelah itu konsumen hanya diminta menunggu beberapa saat namun tak kunjung masuk ke E-Mail konsumen hingga waktu keberangkatan tiba, hal tersebut menyebabkan adanya kecurigaaan penipuan dan pelayanan yang kurang baik terhadap konsumen.

Kasus yang penulis temukan dari hasil wawancara dengan konsumen belanja tiket pesawat secara online yang tidak mau disebutkan namanya dan juga merupakan konsumen yang merasa sangat dirugikan dalam transaksi jual beli tiket pesawat secara online di Agen Airy. Pada Tahun 2018 Bos (Nama Samaran) ingin melakukan perjalanan ke luar daerah menggunakan kendaraan udara (Pesawat Terbang) beliau pun melakukan Transaksi Elektronik dengan membeli tiket pesawat melalui agen yang menjual Tiket Pesawat secara online, beliau memutuskan untuk membeli tiket tersebut melalui Agen Airy (salah satu agent perjalanan online yang banyak diminati) setelah beliau menyelesaikan pembayaran sesuai harga yang tertera di situs resmi Airy tersebut, pihak Airy meminta kepada Bos untuk menunggu beberapa saat dan *E-Tiket* akan dikirimkan ke Emailnya, Namun Hingga waktu keberangkatan tiba *E-Tiket* yang seharusnya diterima tersebut tak kunjung masuk. Sehingga Planing Bos untuk berangkat pada hari itu terpaksa dibatalkan karena belum mempunyai tiket.

Selanjutnya kasus yang dilansir dari situs RadarOnline.id, Traveloka yang memiliki basis operasional di Jakarta tersebut, digugat oleh konsumen karena tidak menerbitkan tiket pesawat dengan alasan kursi pesawat yang dipesan telah melebihi kapasitas². Kasus ini bermula pada tanggal 3 Maret 2017 sekitar pukul 10.00 WIB saat penggugat membeli tiket pesawat Jetstar Air tujuan Jakarta-Singapura untuk penerbangan Jumat, 3 Maret 2017 pukul 16.35 WIB yang dipesan oleh Staf Penggugat kepada Traveloka. Pada pukul 11.00 WIB staf Penggugat melakukan pembayaran biaya dengan cara mentransfer ke rekening Bank BNI atas nama Traveloka. Kemudian setelah pembayaran selesai dilakukan Penggugat mendapat nomor booking atas pemesanan tiket pesawat dengan Booking ID 134756040. Setelah itu, pada sekitar pukul 12.00 WIB staf Penggugat ditelepon oleh pihak Traveloka dengan menyampaikan bahwa pesawat Jetstar Air tujuan Jakarta-Singapura dengan jam keberangkatan Pukul 16.35 WIB telah melebihi kapasitas, karena kursi pada jam penerbangan yang dipesan sudah tidak lagi tersedia dan terpaksa harus membatalkan transaksi tersebut.

Berdasarkan kasus-kasus di atas maka pelaku usaha telah melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 16 huruf a dan b yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/ atau jasa melalui pesanán dilarang untuk tidak menepati pesanán dan/ atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/ atau prestasi. Perjanjian atau kontrak yang dilakukan oleh pihak penjual dan pihak pembeli dalam jual-beli tiket pesawat secara online dilakukan secara kontrak elektronik. Mengenai kontrak secara elektronik tersebut

² <https://radaronline.id/2018/04/19/konsumen-gugat-traveloka/>

diatur juga dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Tindakan yang dilakukan pelaku usaha juga menyebabkan kerugian kepada konsumen baik kerugian materil maupun immaterial, sebagaimana yang telah di atur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1365 yang berbunyi “setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut”.

2. Metode Penelitian

Tulisan ini menggunakan metode penelitian ialah Tipe penelitiannya, yaitu yuridis normatif, dengan dua pendekatan yaitu pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*).

3. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Perjanjian antara Penjual dan Pembeli dalam Transaksi Jual Beli Tiket Pesawat Secara Online

Mengenai transaksi perdagangan secara elektronik, tidak terlepas dari konsep perjanjian secara konvensional sebagaimana termuat dalam Pasal 1313 KUHPPerdata yang menegaskan bahwa: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Pasal tersebut pada dasarnya menjelaskan tentang perikatan yang dilakukan para pihak berdasarkan kebutuhan masing-masing pihak dimana pihak yang satu mengikatkan diri untuk memperoleh sejumlah upah yang telah saling diperjanjikan. Mengenai pengaturan perjanjian di Indonesia sampai saat ini masih mengacu pada ketentuan-ketentuan KUHPPerdata. Perjanjian jual beli tiket pesawat secara online melalui Traveloka, tiket.com, Airy dan lain-lain (yang selanjutnya disebut situs jual beli tiket pesawat online) sama seperti perjanjian jual-beli secara konvensional, dimana syarat-syarat sahnya sebuah perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPPerdata, diperlukan empat syarat, yaitu:

- 1) Sepakat bagi mereka yang mengikat dirinya.
- 2) Kecakapan untuk membuat perikatan.
- 3) Suatu hal tertentu.
- 4) Suatu sebab yang halal.

Tidak terpenuhinya salah satu persyaratan tersebut membawa konsekuensi bagi pelaksanaan perjanjian tersebut, sebuah perjanjian dapat dibatalkan jika persyaratan mengenai kesepakatan dan kecakapan para pihak tidak dipenuhi batal demi hukum jika objek dari sebuah perjanjian tidak ada dan juga penyebab perjanjian tersebut merupakan sesuatu yang tidak halal.³

Mengukur keberadaan ada atau tidaknya kesepakatan dalam transaksi elektronik dapat dilakukan dengan pengaksesan suatu tawaran melalui internet, atau bisa

³ Suwari Akhmaddhian and Asri Agustiwi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia,” *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2016): 40–60, <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v3i2.409>.

diterjemahkan sebagai penerimaan atau menyepakati sebuah hubungan hukum, sebagaimana yang juga dijelaskan oleh Sukarmi bahwa: "hubungan hukum atau transaksi elektronik dituangkan dalam kontrak baku dengan prinsip *"take it or leave it"*,⁴ dimana tawaran dan segala macam persyaratan dari kontrak dicantumkan dalam proses penawaran dan jika ada pihak yang tertarik untuk menjalin hubungan hukum tersebut maka dapat langsung mengakses dan menyetujui penawaran tersebut, tidak dipermasalahkan bagaimanapun para pihak menyepakati transaksi tersebut karena sebuah kesepakatan bisa saja terjadi dengan adanya kesamaan kehendak dari kedua belah pihak.

Perjanjian atau kontrak yang dilakukan oleh pihak penjual dan pihak pembeli dalam jual-beli tiket pesawat secara online dilakukan secara kontrak elektronik. Mengenai kontrak secara elektronik tersebut diatur juga 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.

Suatu transaksi *Online* juga merupakan suatu perjanjian jual-beli yang sama dengan jual beli konvensional pada umumnya. Di dalam suatu transaksi *E-Commerce* juga mengandung suatu asas konsensualisme, yang berarti kesepakatan dari kedua belah pihak. Penawaran dan penerimaan inilah yang merupakan awal terjadinya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu, antara Pihak Penjual dan Pembeli dalam situs Traveloka, tiket.com, Airy dan lain-lain juga melakukan sebuah perjanjian. Pelaksanaan perjanjian tersebut dapat terwujud melalui:

- 1) Perjanjian yang ada dalam jual beli tiket elektronik (*e-ticket*) muncul pada saat pihak konsumen menentukan pada hari dan jam berapa akan melakukan penerbangan dan harga dari tiket elektronik (*e-ticket*) pun sudah tertera berdasarkan jadwal yang sudah ditentukan. Jika konsumen sepakat dengan harga yang telah tertera maka selanjutnya konsumen meng-klik tombol "Next/Berikutnya" untuk melakukan pembayaran atas tiket yang sudah di-*booking*. Maka dengan begitu salah satu syarat sahnya perjanjian sudah terpenuhi yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- 2) Calon konsumen yang akan membeli tiket pada saat pembayaran tentunya akan memilih melalui cara apa akan dilakukan pembayaran atas tiket yang sudah di-*booking*, baik melalui ATM atau pun kartu kredit. Hal ini tentunya membuktikan salah satu syarat sahnya perjanjian yaitu kecakapan untuk membuat perjanjian, karena hanya orang dewasa yang dapat memiliki ATM dan kartu kredit.

⁴ Sukarmi, *Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha* (Bandung: Pusaka Sastra, 2008), h. 66.

- 3) Suatu hal tertentu berhubungan dengan objek perjanjian, maksudnya bahwa objek perjanjian itu harus jelas, dapat ditentukan dan diperhitungkan jenis dan jumlahnya, diperkenankan oleh Undang-Undang dan mungkin untuk dilakukan para pihak. Dalam jual beli tiket elektronik (*e-ticket*) yang menjadi objek dari perjanjian yaitu ticket elektronik (*e-ticket*) itu sendiri. Setelah pembeli melakukan reservasi tiket dan menerima kode *booking* yang dikirim melalui *e-mail* dan sms, maka si pembeli bisa melakukan *print-out* dari tiket elektronik (*e-ticket*) tersebut.
- 4) Suatu sebab yang halal, berarti perjanjian tersebut harus dilakukan berdasarkan itikad baik. Sebab yang halal adalah mutlak untuk dipenuhi dalam mengadakan suatu perjanjian, pembuatan perjanjian tersebut haruslah didasari dengan itikad baik untuk mengadakan suatu perjanjian.

Dari ketentuan tersebut maka secara tidak langsung dalam melakukan reservasi tiket elektronik (*e-ticket*) melalui internet memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian. Lahirnya suatu perjanjian dalam jual beli tiket elektronik (*e-ticket*) yaitu pada saat terjadinya kata sepakat antara penjual dan pembeli tentang harga dan jadwal penerbangan tiket elektronik (*e-ticket*) serta sudah terlaksananya perbuatan yang riil yaitu pembayaran atas tiket elektronik (*e-ticket*) tersebut.

3.2 Hubungan Hukum antara Para Pihak dalam Transaksi Jual Beli melalui Situs Belanja Online

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah “hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain”.⁵ Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak.

Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.⁶ Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.⁷ Hubungan hukum adalah hubungan yang terhadapnya hukum meletakkan hak pada satu pihak dan meletakkan kewajiban pada pihak lainnya. Apabila satu pihak tidak mengindahkan ataupun melanggar hubungan tadi, lalu hukum memaksakan supaya hubungan tersebut dipenuhi ataupun dipulihkan kembali. Selanjutnya, apabila satu pihak memenuhi kewajibannya, maka hukum memaksakan agar kewajiban tadi dipenuhi.⁸

Secara umum dan mendasar hubungan antara pelaku usaha (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai akhir dari barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus menerus dan

⁵ R Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h. 265.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2016), h. 254.

⁷ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum. Op. Cit.* 271.

⁸ Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional* (Jakarta: Jakarta: Prenada Media Group, 2010), h. 201.

berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin pelaku usaha dapat menjamin kelangsungan usahanya, sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi pelaku usaha.⁹ Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menciptakan suatu hubungan hukum. Setiap hubungan hukum tersebut memiliki dua segi yaitu *bevoog heid* atau kewenangan yang disebut hak, dan *plicht* atau kewajiban.¹⁰

Pelaksanaan transaksi elektronik melalui situs jual beli tiket pesawat online, maka akan terjadi suatu hubungan antara konsumen dengan situs jual beli tiket pesawat online. Oleh karena itu, dibuat suatu perjanjian yang disebut dengan kontrak elektronik yang memuat syarat dan ketentuan penggunaan situs jual beli tiket pesawat online. Jika konsumen menyatakan setuju dengan isi dari kontrak tersebut, maka konsumen tersebut harus membubuhkan tanda ceklis pada halaman yang telah disediakan. Perjanjian dalam kontrak tersebut termasuk dalam suatu kontrak perjanjian yang bentuk dan isinya ditentukan oleh salah satu pihak, dan pihak yang membuat adalah situs jual beli tiket pesawat online. Konsumen adalah para pengguna situs jual beli tiket pesawat online yang telah menyetujui kontrak elektronik yang telah dibuat oleh situs jual beli tiket pesawat online.

Hubungan hukum yang terjalin antara konsumen dan situs jual beli tiket pesawat online dalam berkontrak pada umumnya untuk saling bertukar kepentingan. Membiarkan hubungan kontraktual para pihak semata-mata pada mekanisme kebebasan berkontrak sering kali menghasilkan ketidakadilan apabila salah satu pihak berada dalam posisi yang lemah.

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam kebebasan berkontrak dapat digolongkan dalam tiga kategori, yaitu:¹¹

- a) Hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan syarat-syarat baku, yaitu suatu klausula yang telah disediakan pengusaha dalam suatu konsep surat perjanjian tidak pernah dapat ditinjau kembali. Konsumen hanya dapat menerima syarat-syarat perjanjian itu atau tidak mengadakan perjanjian sama sekali. Kelebihan kemampuan pengusaha tertentu untuk menentukan sendiri syarat-syarat suatu perjanjian, tanpa dikoreksi kecuali konsumen bersedia untuk tidak mendapatkan barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya, menyebabkan konsumen pada dasarnya kehilangan kebebasannya, dalam kondisi demikian, bagi konsumen asas kebebasan dalam hukum perjanjian berarti tidak adanya kebebasan berkehendak.
- b) Hubungan hukum secara sukarela, yaitu dapat terjadi antara konsumen dan produsen dengan mengadakan perjanjian tertentu, dengan perjanjian atau persetujuan tersebut, seperti yang disebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yaitu setiap perbuatan seseorang atau lebih yang mengikatkan diri dengan seorang atau lebih. Hubungan

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2006), h. 131.

¹⁰ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum. Op. Cit.* h. 270

¹¹ Munir Fuady, *Hukum Bisnis: Dalam Teori Dan Praktek* (Bandung: Alumni, 2002), h. 92-93.

hukum itu menimbulkan hak dan kewajiban yang sama pada masing-masing pihak. Apabila salah satu pihak lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk memberikan sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai perjanjian tersebut maka dapat terjadi perbuatan ingkar janji, cedera janji (*wanprestasi*).

- c) Hubungan hukum tidak secara sukarela, yaitu terjadi tanpa adanya suatu persetujuan atau perjanjian yang disebabkan oleh suatu perbuatan atau kelalaian atau kurang hati-hati satu pihak yang menimbulkan kerugian. Pasal 1354 KUHPerdara diatur perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada pihak lain. Dalam hubungan hukum konsumen kaedah ini sangat penting oleh karena konsumen tidak pernah berhadapan atau mengadakan hubungan hukum secara langsung dengan pemilik atau penanggung jawab usaha.

Sebagaimana yang dilansir dari laman situs jual beli tiket pesawat online pada umumnya, perjanjian yang dilakukan antara pihak penjual dan pihak pembeli, diantaranya dimuatnya klausul-klausul perjanjian untuk pembeli yaitu:

- 1) Pembeli wajib bertransaksi melalui prosedur transaksi yang telah ditetapkan oleh situs jual beli tiket pesawat online. Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan metode pembayaran yang sebelumnya telah dipilih oleh pembeli, dan kemudian situs jual beli tiket pesawat online akan meneruskan dana ke pihak penjual apabila tahapan transaksi jual-beli pada sistem situs jual beli tiket pesawat online telah selesai.
- 2) Saat melakukan pembelian barang, pembeli menyetujui bahwa: pembeli bertanggung jawab untuk membaca, memahami, dan menyetujui informasi atau deskripsi gambaran keseluruhan barang (termasuk di dalamnya, namun tidak terbatas pada warna, kualitas, fungsi, dan lainnya) sebelum memuat tawaran atau komitmen untuk membeli. Pembeli mengakui bahwa warna sebenarnya dari produk sebagaimana terlihat di situs jual beli tiket pesawat online tergantung pada monitor komputer pembeli.
- 3) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa ketersediaan E-Tiket Pesawat merupakan tanggung jawab penjual yang menawarkan barang tersebut. Terkait ketersediaan E-Tiket Pesawat dapat berubah sewaktu-waktu, sehingga dalam keadaan E-Tiket Pesawat kosong, maka penjual akan menolak order, dan pembayaran atas E-Tiket pesawat yang bersangkutan dikembalikan kepada pembeli.
- 4) Pembeli memahami sepenuhnya dan menyetujui bahwa segala transaksi yang dilakukan antar pembeli dan penjual selain melalui rekening resmi penjual.
- 5) Situs jual beli tiket pesawat online memiliki kewenangan sepenuhnya untuk menolak pembayaran tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.
- 6) Pembayaran oleh pembeli wajib dilakukan segera (selambat-lambatnya dalam batas waktu 2 hari) setelah pembeli melakukan *checkout*. Jika dalam batas waktu tersebut pembayaran atau konfirmasi pembayaran belum dilakukan oleh pembeli, situs jual beli tiket pesawat online memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi dimaksud. Pengguna tidak berhak mengajukan klaim atau tuntutan atas pembatalan transaksi tersebut.
- 7) Konfirmasi pembayaran dengan setoran tunai wajib disertai dengan berita pada slip setoran berupa nomor *invoice* dan nama. Konfirmasi pembayaran dengan setoran tunai tanpa keterangan tidak akan diproses oleh situs jual beli tiket pesawat online.

- 8) Pembeli menyetujui untuk tidak memberitahukan atau menyerahkan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran kepada pihak lain selain situs jual beli tiket pesawat online, dalam hal terjadi kerugian akibat pemberitahuan atau penyerahan bukti pembayaran dan/atau data pembayaran oleh Pembeli kepada pihak lain, maka hal tersebut akan menjadi tanggung jawab pembeli.
- 9) Pembeli wajib melakukan konfirmasi penerimaan barang, setelah menerima kiriman barang yang dibeli. situs jual beli tiket pesawat online memberikan batas waktu 2 (dua) hari setelah pengiriman berstatus “terkirim” pada sistem situs jual beli tiket pesawat online, untuk pembeli melakukan konfirmasi penerimaan barang. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada konfirmasi atau klaim dari pihak pembeli, maka dengan demikian pembeli menyatakan menyetujui dilakukannya konfirmasi penerimaan barang secara otomatis oleh sistem situs jual beli tiket pesawat online.
- 10) Setelah adanya konfirmasi penerimaan barang atau konfirmasi penerimaan barang otomatis, maka dana pihak pembeli yang dikirimkan ke rekening akan di lanjut kirimkan ke pihak penjual (transaksi dianggap selesai).
- 11) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap klaim yang dilayangkan setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan barang adalah bukan menjadi tanggung jawab situs jual beli tiket pesawat online. Kerugian yang timbul setelah adanya konfirmasi/konfirmasi otomatis penerimaan barang menjadi tanggung jawab pembeli secara pribadi.
- 12) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa setiap masalah pengiriman barang yang disebabkan keterlambatan pembayaran adalah merupakan tanggung jawab dari pembeli.
- 13) Pembeli memahami dan menyetujui bahwa masalah keterlambatan proses pembayaran dan biaya tambahan yang disebabkan oleh perbedaan bank yang pembeli pergunakan dengan bank rekening resmi situs jual beli tiket pesawat online adalah tanggung jawab pembeli secara pribadi.
- 14) Pengembalian dana dari situs jual beli tiket pesawat online kepada pembeli hanya dapat dilakukan jika dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini: kelebihan pembayaran dari pembeli atas harga barang, masalah pengiriman barang telah teridentifikasi secara jelas dari penjual yang mengakibatkan pesanan barang tidak sampai, penjual tidak bisa menyanggupi order karena kehabisan stok, perubahan ongkos kirim, maupun penyebab lainnya, penjual sudah menyanggupi pengiriman order barang, tetapi setelah batas waktu yang ditentukan ternyata penjual tidak mengirimkan barang hingga batas waktu yang telah ditentukan.
- 15) Apabila terjadi proses pengembalian dana, maka pengembalian akan dilakukan melalui saldo situs jual beli tiket pesawat online milik pengguna yang akan bertambah sesuai dengan jumlah pengembalian dana. Jika pengguna menggunakan pilihan metode pembayaran kartu kredit, maka pengembalian dana akan merujuk pada ketentuan bagian 13 terkait kartu Kredit.
- 16) Situs jual beli tiket pesawat online berwenang mengambil keputusan atas permasalahan-permasalahan transaksi yang belum terselesaikan akibat tidak adanya kesepakatan penyelesaian, baik antara penjual dan pembeli, dengan melihat bukti-bukti yang ada. Keputusan situs jual beli tiket pesawat online adalah keputusan akhir

yang tidak dapat diganggu gugat dan mengikat pihak penjual dan pembeli untuk mematuhi.

- 17) Apabila pembeli memilih menggunakan metode pembayaran transfer bank, maka total pembayaran akan ditambahkan kode unik untuk mempermudah proses verifikasi, dalam hal pembayaran telah diverifikasi maka kode unik akan dikembalikan ke saldo situs jual beli tiket pesawat online pembeli.
- 18) Situs jual beli tiket pesawat online memiliki kewenangan melakukan perubahan status pemesanan menjadi "terkirim" apabila tidak ada pembaharuan status pengiriman dari kurir setelah 10 hari sejak resi diinput oleh penjual dan tidak ada konfirmasi lebih lanjut dari pihak pembeli perihal barang pesanan.

3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jual Beli Tiket Pesawat secara Online terhadap Kerugian Konsumen

Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha dapat digolongkan menjadi:

1) *Contractual Liability*

Pertanggung jawaban kontraktual adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai kesepakatan pada program investasi melalui internet, maka tanggung jawab pelaku usaha disini didasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual).¹²

Pada perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian standar baku yang diberikan oleh pelaku usaha. Tujuan penggunaan klausula baku dalam kegiatan bisnis sebenarnya adalah untuk menghemat waktu dalam setiap kegiatan jual beli, amat tidak efisien apabila setiap terjadi transaksi jual beli antara pihak penjual dan pembeli, mereka membicarakan mengenai isi kontrak jual beli. Oleh karena itu, dalam suatu kontrak standar dicantumkan klausul-klausul yang umumnya digunakan dalam kontrak jual beli.¹³

Penggunaan *E-Commerce* dalam klausula baku adalah hal yang mutlak. Karena dalam *e-commerce* para pihak tidak berinteraksi secara langsung melainkan berinteraksi menggunakan media elektronik, salah satunya adalah Internet. Saat konsumen hendak membeli suatu barang pada suatu *website*, maka penjual akan menyodorkan suatu perjanjian (*terms and condition*) yang berisikan mengenai persyaratan-persyaratan seperti layaknya perjanjian-perjanjian jual beli pada umumnya. Perjanjian (*term and condition*) inilah yang dapat dikategorikan sebagai klausula baku, karena isi dari perjanjian tersebut ditetapkan secara sepihak oleh Pihak Penjual (*Merchant*). Berhubung isi kontrak baku telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka umumnya isi kontrak baku tersebut akan lebih banyak memuat hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban konsumen, daripada hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Ketentuan semacam ini dalam kontrak baku disebut klausula eksonerasi yang pada umumnya sangat

¹² Janus Sidabalok, *Hukum Perdagangan* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), h. 101.

¹³ *Ibid*

memberatkan atau bahkan cenderung memberatkan konsumen.¹⁴ Agar tercipta kedudukan yang seimbang antara konsumen dan produsen maka mengenai standar pembuatan klausula baku telah diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2) *Product Liability*

Bentuk tanggung jawab ini adalah tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (*tortious liability*). Unsur-unsur dalam *tortious liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *product liability* dalam hal ini tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan”.¹⁵

Berdasarkan analisa kasus yang penulis temukan bahwa bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam kegiatan jual beli tiket pesawat secara *online* merupakan bentuk tanggung jawab *product liability*, dimana pelaku usaha bertanggung jawab atas produk yang di perjualbelikan dalam hal ini E-tiket dengan didasarkan pada perbuatan melawan (*tortious liability*) di mana unsur-unsur dalam *tortious liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Sehingga pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen dalam kegiatan jual beli tiket pesawat secara *online* tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana tanggungjawab pelaku usaha di dasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban atas produk yang diperjualbelikan pelaku usaha (E-tiket). Sebagaimana yang yang di atur dalam Ketentuan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau di perdagangkan.

3) *Professional Liability*

Dalam hal ini terdapat perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada itikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya. Sebaliknya ketika hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur

¹⁴ Hendro Purna, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen E-Commerce,” *Jurnal Hukum* 3, no. 1 (2017), h. 21.

¹⁵ *Ibid*, h. 22.

sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian atau kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha sebagai pengelola program investasi apabila timbul kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.¹⁶

4) *Criminal Liability*

Criminal Liability yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa: “pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian”.

Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

Traveloka dan tiket.com merupakan *e-commerce* yang menjembatani penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. Shopee dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa *website* untuk para Penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara Penjual dan Pembeli. Traveloka dan tiket.com dalam hal ini dapat juga disebut sebagai *marketplace*, yaitu tempat antara konsumen dan penjual melakukan transaksinya.¹⁷ Setiap transaksi yang dilakukan oleh Penjual dan Pembeli akan diawasi oleh pihak Traveloka dan tiket.com, dan menjadi tanggung jawab Traveloka dan tiket.com, yang bertindak sebagai pengelola *website* dan sebagai pihak ketiga juga memiliki tanggung jawab kepada setiap konsumen. Tanggung jawab Traveloka dan tiket.com bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab situs jual beli tiket pesawat online tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu:

- 1) Menyediakan sarana pelaporan, dalam hal ini, situs jual beli tiket pesawat online memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 (dua puluh empat) jam melalui *customer care* atau melalui *email* ke situs jual beli tiket pesawat online. Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui *contact* yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid, kemudian pihak situs jual beli tiket pesawat online akan menelusuri keluhan tersebut.¹⁸

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ Tim Media Konsumen, “Marketplace di Indonesia”, www.mediakonsumen.com.

¹⁸ *Ibid*

- 2) Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang. Dalam hal transaksi melalui *website e-commerce*, kerap kali muncul sebuah iklan (*ads*) yang menampilkan konten-konten negatif yang berbau pornografi, yang sangat mengganggu konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di situs jual beli tiket pesawat online, memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut. Konsumen juga memiliki hak untuk melakukan pelaporan kepada Pihak situs jual beli tiket pesawat online terkait dengan konten yang mengganggu tersebut.
- 3) Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli di situs jual beli tiket pesawat online, menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkapnyanya dan valid. Begitu juga halnya, ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit, maka situs jual beli tiket pesawat online akan meminta konsumen tersebut untuk memasukkan data kartu kredit tersebut dengan selengkap-lengkapnyanya. Atas dasar hal tersebut, maka Pihak situs jual beli tiket pesawat online memiliki tanggung jawab untuk melindungi data-data konsumen dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data-data tersebut melalui peretasan akun, menyediakan fitur "*3D Secure*" untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit. Fitur *3D Secure* ini merupakan bentuk kerjasama antara situs jual beli tiket pesawat online dengan pihak penyedia kartu kredit (seperti *visa*, *mastercard*, dan *paypal*) untuk melindungi data-data kartu kredit konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Bab VI Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dalam kaitannya dengan Shopee sebagai penyedia layanan jasa, Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan: "Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan".

Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli online akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya dua pihak, yaitu pembeli (*buyer*), dan *website online* (yang dalam hal ini adalah Traveloka dan Tiket.com dll).¹⁹ situs jual beli tiket pesawat online dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab akan kerugian yang dialami konsumen, tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka situs jual beli tiket pesawat online akan meneruskannya kepada pihak penjual, dan situs jual beli tiket pesawat online akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut.

Situs jual beli tiket pesawat online selalu berupaya untuk menjaga layanan agar tetap nyaman, aman, dan berfungsi dengan baik, tapi situs jual beli tiket pesawat online tidak dapat menjamin operasi terus menerus atau akses ke layanan situs jual beli tiket pesawat online dapat selalu sempurna. Informasi dan data dalam situs memiliki kemungkinan tidak terjadi secara *real time*. Untuk itu, situs jual beli tiket pesawat online juga memiliki batasan-batasan tanggung jawab, yaitu:

¹⁹ Y. Zozi Ayodyapati, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui Online Marketplace," *Jurnal Hukum* 4, no. 12 (2017), h. 31.

- a) Penggunaan atau ketidakmampuan pengguna dalam menggunakan layanan situs jual beli tiket pesawat online.
- b) Harga atau petunjuk lain yang tersedia dalam layanan situs jual beli tiket pesawat online.
- c) Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing Pengguna.
- d) Pelanggaran hak atas kekayaan intelektual.
- e) Perselisihan antar pengguna.
- f) Pencemaran nama baik pihak lain.
- g) Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain selain ke rekening resmi situs jual beli tiket pesawat online, yang dengan cara apapun mengatasnamakan situs jual beli tiket pesawat online ataupun kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian penulisan rekening dan/atau kelalaian pihak bank.
- h) Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya yang diperoleh dengan mengakses atau menghubungkan ke layanan situs jual beli tiket pesawat online.
- i) Kerusakan pada perangkat keras anda dari penggunaan setiap layanan situs jual beli tiket pesawat online.

4. Kesimpulan

Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli tiket pesawat secara online masih belum berjalan semestinya karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum dapat diimplementasikan sepenuhnya disebabkan pelaku usaha yang masih mengabaikan kewajiban, larangan serta mengabaikan hak konsumen. Khususnya pada pemberian informasi yang jelas, benar dan jujur dan Pemenuhan dan menepati pesanan suatu barang/jasa berdasarkan kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan. Pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen, karena pelaku usaha semata-mata mencari keuntungan diri sendiri. Padahal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah diatur terkait pemenuhan Hak-hak konsumen. Akibatnya konsumen mengalami kerugian dan sulit mendapatkan jaminan atas haknya. Pertanggung jawaban pelaku usaha jual beli tiket pesawat online terhadap kerugian yang dialami konsumen telah diatur sepenuhnya melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses pada situs belanja situs jual beli tiket pesawat online. Bentuk pertanggung jawaban tersebut adalah melalui penyediaan sarana pelaporan konsumen mengenai kerugian-kerugian yang dialami konsumen, pemblokiran konten-konten negatif, pemberian garansi pengembalian dana kepada konsumen, serta perlindungan terhadap data-data pribadi dan kartu kredit konsumen, pelaku usaha jual beli tiket pesawat online bertanggung jawab penuh terhadap kerugian konsumen yang terjadi akibat kegagalan pada sistem portal web. Bentuk penggantian kerugian yang diberikan dapat berupa pengembalian dana.

Daftar Referensi

Akhmaddhian, Suwari, and Asri Agustiwi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *UNIFIKASI: Jurnal Ilmu*

- Hukum* 3, no. 2 (2016): 40–60. <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v3i2.409>.
- Ayodyapati, Y. Zozi. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui Online Marketplace." *Jurnal Hukum* 4, no. 12 (2017).
- Fuady, Munir. *Hukum Bisnis: Dalam Teori Dan Praktek*. Bandung: Alumni, 2002.
<https://radaronline.id/2018/04/19/konsumen-gugat-traveloka/>
- Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2016.
- Purna, Hendro. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen E-Commerce." *Jurnal Hukum* 3, no. 1 (2017).
- Sefrus, Tri, Dewanti, Sigit Priyanto, and Muhammad Zudhy Irawan. "Analisa Awal Permasalahan Transportasi Udara Dan Arah Pengembangan Di Bandara Indonesia." *Jurnal Transportasi* 17, no. 3 (2017): 177–84.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2006.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perdagangan*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Sukarmi. *Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*. Bandung: Pusaka Sastra, 2008.
- Tim Media Konsumen, "Marketplace di Indonesia", www.mediakonsumen.com
- Tutik, Titik Triwulan. *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Jakarta: Prenada Media Group, 2010.