

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA
APLIKASI *ONLINE* SHOPEE YANG DIRUGIKAN DI KELURAHAN BANDAR BUAT
DAN KELURAHAN KOTOLALANG KECAMATAN LUBUK KILANGAN KOTA
PADANG**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH :
JENISYA MEDINA
NPM : 1910012111046

BAGIAN HUKUM PERDATA

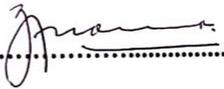
**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2023**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIF SUMMARY
No.Reg :509/Pdt/02/II-2023

Nama : Jenisya Medina
Npm : 1910012111046
Judul skripsi : **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap
Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Online Shopee
Yang Dirugikan Di Kelurahan Bandar Buat Dan
Kelurahan Kotolalang Kecamatan Lubuk Kilangan
Kota Padang**

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke
website

Dr.Elyana Novira, S.H., M.H (Pembimbing 1)

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**


(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA APLIKASI *ONLINE SHOPEE* YANG DIRUGIKAN DI KELURAHAN BANDAR BUAT DAN KELURAHAN KOTOLALANG KECAMATAN LUBUK KILANGAN KOTA PADANG

Jenisya Medina¹, Elyana Novira¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : mjenisya@gmail.com

ABSTRAC

In this modern era, many consumers prefer to shop and make sales and purchase transactions via the internet to make it easier, one of which is through the online Shopee application or website. Even though the government and Shopee have provided guarantees regarding consumer rights in the law, considering that Shopee is also Indonesia's number one online shopping site, the fact is that there are still many consumers whose rights are often sidelined by business actors so that consumers feel they are being harmed when transacting at Shopee. . The issues that will be discussed are the Shopee Online Shopping Site in Implementing Legal Protection for Consumers Who Are Aggrieved in Buying and Selling, as well as the responsibilities of business actors towards consumers who are harmed when transacting at Shopee. In writing this thesis, the author uses the Sociological juridical legal research method. This research is descriptive analytical. The author uses primary and secondary data in writing this thesis. From the research results obtained, it shows that regulations regarding consumer protection in electronic transactions in Indonesia can be accommodated properly by UUPK and UU ITE, and Shopee also provides accountability to consumers who are harmed by providing complaint services regarding products, business actors, and delivery services, consumers can also reimburse funds or products, as well as identity protection.

Keywords: *legal protection, consumers, e-commerce*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era moderen khususnya teknologi saat ini, perkembangan terjadi pada seluruh aspek kehidupan termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Di awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu dengan bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi jual beli. Seiring perkembangan teknologi, pasar menjadi daerah bertemunya permintaan dan penawaran

mengalami perubahan. Pembeli dan penjual tidak lagi harus bertatap muka buat melakukan transaksi. Keluarnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan ini menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet sebagai pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk buat melakukan transaksi.

Undang-Undang perlindungan konsumen memberikan pengertian mengenai konsumen dalam BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 angka 2 yaitu:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk diperdagangkan”.

Pada era seperti saat sekarang ini kita sering dikejutkan dengan pemberitaan mengenai produk-produk seperti makanan dan pakaian yang menggunakan pengawet atau barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan foto. Sebagai seorang konsumen, tentu kita menyadari bahwa kita telah dibohongi, dengan bentuk produk yang dibeli karena tidak sesuai dengan produk yang diterima artinya foto yang dicantumkan pada aplikasi penjual tidak cocok dengan barang yang diterima. Kondisi ini menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap barang yang dibeli dan menyebabkan kerugian pada diri konsumen. Kenyataan ini memberikan contoh bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan kasus yang serius.

Menurut Ketetapan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, pengertian perlindungan konsumen adalah “keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen”.

Banyak juga kasus-kasus yang sama sekali tidak ada penyelesaian atau titik terangnya, karena konsumen lebih memilih untuk diam dan tidak terlalu ingin memperumit masalahnya.

Berdasarkan permasalahan di atas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA APLIKASI ONLINE SHOPEE YANG DIRUGIKAN DI KELURAHAN BANDAR BUAT DAN KELURAHAN KOTOLALANG KECAMATAN LUBUK KILANGAN KOTA PADANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana situs belanja *online* Shopee dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli ?

2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan terhadap barang yang di tawarkan pada jasa aplikasi *online* shopee ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara konkret mengenai persoalan yang diungkapkan dalam perumusan masalah di atas, yaitu :

1. Mengetahui situs belanja *online* Shopee dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli.

2. Mengetahui bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan terhadap barang yang di tawarkan pada jasa aplikasi *online* Shopee.

II. METODE

A. Jenis Penelitiann

Jenis penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah yuridis sosiologis (socio legal research) atau yang biasa disebut dengan penelitian lapangan, yaitu suatu metode yang pembahasannya atas objek yang dilandaskan pada masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Jual Beli Pada Situs Belanja *Online* Shopee

Instrumen perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu perundang-undangan tertentu (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan sebagainya) yang memiliki sifat umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi atau isi perjanjian antara konsumen dan produsen seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, pengajuan sengketa dan sebagainya.

Adapun bentuk perlindungan hukum kepada konsumen Shopee dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen berdsarkan kasus dari hasil penelitian ada beberapa hal, yaitu :

a. Hak Konsumen untuk Mengoptimalkan Pelayanan

Menurut UUPK Pasal 1 angka 2 bahwa Konsumen adalah :

“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan”.

Sebagai pengguna barang dan jasa, konsumen memiliki hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan

mandiri. Salah satunya yaitu hak konsumen untuk mengoptimalkan layanan yang didapatkan.

b. Hak Konsumen untuk Menuntut Penggantian Kerugian

Dalam perlindungan terhadap konsumen Shopee, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai atau rusak bahkan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka pihak Shopee wajib untuk memberikan penggantian/pengembalian produk, dan pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan sesuai dengan yang sudah diatur di dalam Pasal 19 UUPK.

c. Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan

Dalam Pasal 4 UUPK diatur mengenai hak-hak dari konsumen diantaranya, disebutkan mengenai hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Konsumen yang merasa hak-haknya telah dilanggar perlu melaporkannya kepada lembaga yang berwenang. Konsumen bisa meminta bantuan kepada lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan hukum atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pengaturan di Shopee menyatakan bahwa apabila terjadi suatu permasalahan pada konsumen yang menyebabkan suatu kerugian, maka konsumen memiliki hak untuk mengadukan permasalahannya langsung pada Costumer Service Shopee di nomor 150072 atau melalui email ke cs@shopee.co.id. Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui contact yang tersedia dan dengan menunjukkan buktibukti yang valid, kemudian pihak Shopee akan menelusuri keluhan tersebut yang tersedia pada layanan aplikasi Shopee. Sebagaimana diterapkan dalam Pasal 4 UUPK yang menyebutkan bahwa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan

kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

d. Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK disebut bahwa :

“ Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 38 ayat (1) UU ITE disebutkan bahwa :

“Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistim elektronik dan/atau yang menggunakan sistim teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”.

Sedangkan gugatan yang diajukan berupa gugatan perdata (Pasal 39 ayat (1)). Sedangkan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang Undang perlindungan konsumen 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 dilingkungan peradilan umum”.

Menyadari adanya beberapa kelemahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pemerintah bersama DPR mengundangkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik (UU ITE) ini berusaha menutup kelemahan UUPK dalam hal perlindungan terhadap hak-hak

konsumen, dapat dilihat dari pasal 9 UU ITE :

“Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Kemudian Pasal 10 menyatakan mengenai syarat sertifikasi kendala bagi pelaku usaha serta Pasal 2 dan Pasal 18 yang memberikan solusi bagi permasalahan pilihan hukum dan pilihan forum mengadili apabila transaksi elektronik melibatkan pihak yang berkedudukan hukum di negara lain.

Seiring dengan perkembangan muncul hal-hal yang sangat menjadi perhatian, seperti dalam kontrak perjanjian yang terjadi dalam kegiatan transaksi elektronik, yang terjadi dalam transaksi jual beli melalui situs belanja online Shopee di Indonesia, yang sudah ada Undang-Undang khusus yang mengatur tentang hal ini, Undang-Undang tersebut adalah Undang-Undang nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Shopee tunduk kepada aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang tersebut. Terdapat dalam aturan dalam Pasal 17 ayat (2) UU ITE yang menyebutkan bahwa :

“Para pihak yang melakukan transaksi Elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan pada aplikasi Shopee, didasari karena kerugian-kerugian yang seringkali dialami oleh konsumen Shopee dalam kegiatan transaksi jual belinya dalam situs aplikasi online Shopee. Syarat Layanan ini diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia. Kecuali diwajibkan oleh hukum yang berlaku, setiap permasalahan, kontroversi, klaim atau perbedaan dalam bentuk apapun yang timbul dari atau sehubungan dengan Syarat Layanan ini terhadap atau yang berkaitan dengan Shopee atau salah satu pihak yang diberi ganti rugi berdasarkan Syarat Layanan ini akan dirujuk dan diselesaikan di Pengadilan Negeri.

B. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Yang Dirugikan Terhadap Barang Yang Ditawarkan Pada Jasa Aplikasi *Online* Shopee

Melalui penelusuran serta wawancara yang telah dilakukan, berikut merupakan kerugian-kerugian yang dialami oleh Konsumen pengguna jasa aplikasi Online Shopee serta tanggung jawab Pelaku Usahanya :

1. Kelalaian pelaku usaha terhadap pesanan yang diterima oleh konsumen tetapi jumlahnya tidak lengkap.

Konsumen pengguna aplikasi Shopee atas nama Yoshinta Anelka mengalami wanprestasi dengan pelaku usaha Shopee dengan nama toko enc_retail yang merupakan toko kelontong atau yang menjual berbagai barang kebutuhan sehari-hari (peralatan mandi) yang bertempat di Kota Tangerang Selatan. Adapun permasalahan yang terjadi, konsumen membeli barang berupa sabun mandi cair sebanyak 5 pcs dengan rincian sebagai berikut :

- | | |
|---------------------------|---------|
| 1. Oilum Collagen | (2 pcs) |
| Rp 60.000,- | |
| 2. Shinzui Body wash | (2 pcs) |
| Rp 60.000,- | |
| 3. Mustika Ratu Body Soap | (1 pcs) |
| Rp 25.000,- | |

Total : Rp 145.000,-

Namun barang yang diterima tidak sesuai jumlahnya dengan yang di pesan konsumen. Barang yang diterima konsumen hanya 2 (dua) pcs olium collagen , 1 (satu) pcs shinzui body wash, dan 1(satu) pcs mustika ratu body soap dengan total Rp 115.000,-.

Sehingga konsumen memutuskan untuk menghubungi pelaku usaha guna meminta pertanggung jawaban pelaku usaha atas kerugian yang diterimanya, konsumen membutuhkan waktu 1 (satu) hari dalam menunggu balasan dari pelaku usaha. Alasan pelaku usaha tidak menanggapi complain dari konsumen karena admin toko semuanya libur. Dari kerugian yang dialami konsumen pelaku usaha meminta bukti barang yang diterima berupa video unboxing kepada konsumen agar kerugian dapat diatasi. Sebelumnya konsumen harus mengklaim perpanjangan masa garansi Shopee dan tidak langsung mengklik pesanan diterima agar aplikasi Shopee melakukan

penahanan dana terhadap toko dan barulah konsumen dapat memilih ganti rugi seperti apa yang diinginkan sesuai kebijakan yang ada di toko. Contohnya, meminta mengirimkan kembali barang yang tidak diterima (kekurangannya) atau meminta pengembalian dana barang yang kurang. Sesuai permintaan dari konsumen pelaku usaha mengembalikan dana yang kurang kepada konsumen dalam bentuk transfer ke dalam fitur ShopeePay konsumen sebagai bentuk dari Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

2. Pelayanan lambat diterima oleh konsumen dari pelaku usaha atas barang yang diterima dalam keadaan cacat.

Konsumen pengguna Shopee atas nama Intan Cokes mengalami pelayanan yang lambat dari pelaku usaha di Shopee dengan nama toko Sinarjayaabadi yang merupakan toko penjual alat perabotan rumah yang bertempat di Kota Jakarta Barat. Permasalahan yang terjadi konsumen memesan barang dengan rincian :

1. Window Washer 35cm
(1 pcs) Rp 25.500,-
 2. Alat Pel Lantai Set Dust Mop (1 pcs) Rp 65.000,-
 3. Double Bucket Cleaning Mop (1 pcs) Rp 685.000,-
- Total : Rp 880.301,-

Akan tetapi salah satu barang yang diterima mengalami kerusakan (patah), barang itu berupa satu set alat pel lantai dengan harga Rp 65.000,- sehingga konsumen memustuskan untuk menghubungi pelaku usaha untuk meminta pertanggung jawaban atas barang tersebut. Barang yang dilaporkan oleh konsumen kepada pelaku usaha ditanggapi dengan baik namun diproses dengan sangat lambat untuk permintaan ganti rugi yang diinginkan oleh konsumen. Terjadinya penguluran waktu seperti: komplain yang diajukan direspon dengan sangat lambat, penilaian dari Shopee, barang dikembalikan, validasi barang, dan barulah mendapat pengembalian dana. Setelah melalui proses selama satu (1) minggu barulah pihak pelaku usaha melakukan pengembalian dana kepada konsumen sebesar Rp 65.000,- dikembalikan ke ShopeePay milik konsumen dalam 1 hari kerja.

3. Barang yang dipesan oleh

konsumen tidak sesuai dengan barang yang diterima.

Konsumen pengguna Shopee atas nama Siti Nofrianti mengalami suatu kendala dalam berbelanja online di Shopee. Konsumen memesan barang botol air minum dengan ukuran 350ml berwarna pink seharga Rp 68.686,- sebanyak 2 (dua pcs) pada pelaku usaha dengan nama toko Kaikki Official yang bertempat di Kota Jakarta Barat. Namun, pada saat barang yang dipesan oleh konsumen telah diterima, ternyata warna botol air yang dipesan konsumen berbeda, botol yang diterima berwarna coklat muda. Karena ini merupakan kesalahan dari pelaku usaha yang lalai tidak teliti dengan pesanan yang dipesan konsumen, maka dari itu konsumen menghubungi pelaku usaha melalui via chat Shopee. Konsumen meminta return uang, dan barang yang diterima akan dikembalikan lagi pada pelaku usaha dan ingin meminta diganti kembali dengan warna yang diinginkan, namun pelaku usaha menolak dengan alasan untuk menghubungi tokonya kembali pada besok harinya pukul 09.00 sampai dengan 17.00 WIB agar kendala yang dialami konsumen ditangani langsung oleh admin tokonya. Setelah hari ke dua (2) konsumen mencoba untuk menghubungi pihak toko kembali pada jam operasional yang sudah disebutkan, namun pelaku usaha tetap menolak untuk return dikarenakan warna yang dipesan dengan warna yang diterima sama saja.

Siti Nofrianti, membuat laporan ke Costumer Service Shopee dan CS Shopee terkait kendala yang dialaminya, meminta agar Shopee memberikan peringatan terhadap toko yang tidak bertanggung jawab seperti ini untuk ditindak lanjuti agar tidak terjadi pada konsumen yang lain yang akan berbelanja pada toko ini.

Shopee disini sudah menerima tanggapan dari konsumen terkait laporan yang telah dibuat terhadap pelaku usaha, dan pihak Shopee sudah menindak lanjuti permasalahan yang terjadi dengan mengurangi penilaian terhadap toko yang lalai dalam melakukan pekerjaannya. Maksud mengurangi penilaian terhadap toko itu adalah seperti pengurangan penilaian bintang yang ada di toko tersebut awalnya berbintang lima (5) akan berkurang menjadi bintang empat koma

lima (4.5), penilaian ini dapat berubah sesuai dengan banyaknya laporan yang masuk pada Shopee terhadap toko pelaku usaha tersebut.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna aplikasi Online Shopee, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan UUPK dan UU ITE terlihat dari pengaturan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja online Shopee dapat diakomodasi dengan baik. Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee telah diakomodir dengan baik melalui ketentuan mengoptimalkan pelayanan, pengajuan tuntutan penggantian kerugian, mengadakan permasalahan tertentu, dan pengaturan mengenai penyelesaian sengketa konsumen.

Dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli pada situs belanja online Shopee secara lebih spesifik dan menyeluruh, baik dalam hal pencegahan maupun penegakan hukum, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

Walaupun perlindungan konsumen atas transaksi elektronik telah dijamin dan diatur dalam Undang-Undang sebagaimana dijelaskan diatas, namun prinsip kehati-hatian (lebih teliti lagi dalam memilih toko yang akan dibeli barangnya, serta melihat dengan cermat ulasan dari konsumen yang lain pada penilaian produk toko tersebut), dan dalam bertransaksi seharusnya dikedepankan juga ketelitian konsumen agar dapat meminimalisir dampak kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Az Nasution, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen : suatu pengantar, Diati Media, Jakarta.
- Qirom Syamsudin Meliala, 2010, Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya, Yogyakarta : Liberty.
- R. Subekti, 2014, Aneka Perjanjian, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Elyan Novira, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.