

Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* Masker Di Marketplace Facebook

Oleh:

Ramadhan Wardhana

Wardhanaramadhan312@gmail.com

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,

Abstrak

Dalam dunia jual beli *Online* sering terjadi pelanggaran terhadap konsumen. Pelanggaran yang sering terjadi melalui platform *E-commerce*. *E-commerce* merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu tidak bertemunya penjual dan pembeli, dengan menggunakan media internet. Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dikatakan konsumen ialah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia didalam masyarakat, baik dari kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain. Salah satunya adalah kasus Pembelian masker secara *online* di marketplace, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif karena penelitian hukum ini menggunakan data sekunder yang berasal dari bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dalam undang-undang perlindungan konsumen Seharusnya pelaku usaha sadar bahwa konsumen marketplace dilindungi oleh Undang-undang, dengan adanya undang-undang tersebut diharapkan pengguna marketplace mendapatkan barang yang dibeli dari platform online marketplace dengan mutu berkualitas sehingga tidak lagi ada lagi kasus yang merugikan pengguna marketplace.

Kata Kunci : Konsumen, perlindungan dan penyelesaian

Abstrak

In the world of buying and selling online, there are frequent violations against consumers. Violations that often occur through the E-commerce platform. E-commerce is a form of trade that has its own characteristics, namely that sellers and buyers do not meet, using the internet media. According to Article 1 point 2 of Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection, what consumers say is every person who uses goods or services available in society, whether from their own interests, family, or other people. One of them is the case of buying masks online in the marketplace, the method used in this study is the normative juridical approach because this legal research uses secondary data derived from primary and secondary legal materials. The results of this study state that in the consumer protection law, business actors should be aware that marketplace consumers are protected by law, with the existence of this law, it is hoped that marketplace users will get goods purchased from the online marketplace platform with quality quality so that no longer exists. cases that are detrimental to marketplace users.

Keywords: Consumer Protection, protection and settlement

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di dunia mengalami kemajuan yang begitu pesat. Mulai dari perkembangan teknologi informasi itu sendiri telah menciptakan perubahan sosial, ekonomi dan budaya. Di Indonesia itu sendiri juga mengalami dampak positif maupun negatif, salah satunya menimbulkan permasalahan hukum terkait dengan penyampaian informasi dan/atau transaksi elektronik.

Adapun permasalahan hukum yang dimaksud yakni terjadinya pelanggaran hukum UU No. 8 Tahun 1999 oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Transaksi *online* merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Transaksi *online* semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli *online* seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis karena masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli *online* tentunya perlu mendapatkan perhatian. Hal tersebut berarti konsumen dalam melakukan transaksi *online* memerlukan perlindungan secara hukum apabila terjadi permasalahan sebagaimana yang mungkin terjadi.¹

Dengan teknologi internet semacam ini, perilaku manusia (*human action*), interaksi antar manusia (*human interaction*) mengalami dampak perubahan yang cukup signifikan di dalam hubungan dagang atau bisnis. Bisnis secara teknologi seperti ini dikenal dengan istilah Electronic *E-commerce*, sebagai bagian dari *e-business* bisnis yang dilakukan dengan menggunakan *Electronic Transmission*, oleh para ahli dan pelaku bisnis dicoba dalam definisinya dari terminologi *e-commerce*, dapat didefinisikan bahwa *E-commerce* adalah bentuk

¹ Ester Dwi Magfirah, 2009, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Grafikatama Jaya, Jakarta, h. 41.

transaksi elektronik perdagangan/perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik.²

Dalam perkembangan teknologi ini ditemukan ada contoh pelanggaran yang terjadi seperti salahsatunya kasus di Denpasar Bali. Dimana pelakunya bernama Ali Solikin Saat itu sekitar bulan Maret, korban kesulitan mencari masker. Sementara penjualan masker standar kesehatan sudah habis terjual di sejumlah apotek. Korban akhirnya berniat mencoba mencari lewat *online*. Selanjutnya oleh korban ditemukan akun *marketplace* dengan nama Arga Chanel Gallu yang menawarkan penjualan masker merk Sensi dan Diapro. Dalam transaksi, melalui messenger disampaikan akun tersebut milik terdakwa atas nama Ali Solikin. Saat penawaran, terdakwa menyampaikan bahwa untuk 1 boks masker merk Sensi Rp.320.000 dan 1 boks masker merk Diapro Rp.285.000. untuk meyakinkan korban, terdakwa mengirimkan contoh foto testimoni pembelian masker oleh pembeli atas nama saksi Bu Nur alias Nurul. Karena harga yang ditawarkan sangat murah dari harga di pasaran. Korbanpun akhirnya memesan masker kepada terdakwa. Korban meminta dikirimkan no hp milik terdakwa yang bisa langsung komunikasi lewat aplikasi WA (Whatsap). kesepakatanpun terjadi dimana korban Widiawati memesan kedua merk masker tersebut dengan harga yang ditentukan oleh terdakwa sebesar Rp.2.100.000,00. Namun dalam mentrasfer uang pembelian, korban Widiawati melakukan transaksi melalui rekening milik saksi Olivia sekaligus meminta agar barang dikirim ke alamat rumah saksi Olivia di jalan Tegal Harum, Gang Melati No.6 Biauang, Denpasar. Alasannya karena saksi Okivia juga membutuhkan masker tersebut. Tepatnya pada Sabtu, 28 Maret 2020 sekitar pukul 11.00 Wita, pesanan masker yang dibeli tiba. Namun, saat boks dibuka oleh saksi Olivia dan Widiawati ternyata hanya berisi kain celana jeans bekas dan sarung bantal lusuh. Dalam kasus ini terdakwa Ali Solikin melanggar pasal 28 ayat (1) UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektroni (ITE), Pasal 7 Huruf G, pasal 8 ayat (1)

² Muhammad Arsyad Sanusi, Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi permasalahan hukum dan solusinya, dalam jurnal ius Quia Iustum, No, 16 Vol. 18 Maret 2001: 10-29, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam

Huruf F UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan pasal 8 ayat (1),(2). Kemudian berlanjut di persidangan menggunakan aplikasi telekonferensi zoom yang didalam persidangan tersebut Hakim memvonis Ali Solikin dengan ancaman pidana penjara 20 Bulan sesudah mendapatkan keringanan dari hakim dari 24 bulan, dan denda Rp 5.000.000.³

Berdasarkan pada uraian diatas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana suatu pelanggaran konsumen bisa terjadi dan bagaimana cara penyelesaian sengketa konsumen, apabila terjadi pelanggaran hukum dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen, maksud dari penelitian ini juga untuk menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif atau memiliki persamaan dengan penelitian doctrinal (*doctrinal research*). Penelitian hukum seperti ini tidak mengenal penelitian lapangan (*field research*).

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian yuridis ini berupa pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan historis (*historical approach*), serta pendekatan perbandingan (*comparative approach*).

Sumber data disesuaikan berdasarkan jenis penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian yuridis normatif ini adalah data sekunder, yang terdiri dari 3 (tiga) sumber bahan hukum:⁴

Cara pengumpulan data pada penelitian saya kali ini dilakukan dengan cara kepustakaan (*library research*) dari berbagai sumber bahan hukum yang ada baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder serta bahan hukum lainnya.

³ <https://radarbali.jawapos.com/read/2020/08/14/208998/penipu-masker-online-diganjar-20-bulan-penjara-terdakwa-spontan-lemas> (diakses pada 10-11-2020 pada pukul 10:00)

⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, 2013, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 181.

Merupakan langkah yang berkaitan dengan pengolahan data penelitian saya yang telah ditentukan berupa data sekunder yang telah dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah dengan cara analisis kualitatif (*qualitify content analysis*)⁵. Teknik penulisan kualitatif, yaitu menjelaskan secara rinci dan sistematis terhadap pemecahan masalah penelitian secara lebih terukur.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Terwujudnya Perlindungan Konsumen Jual Beli Online

Dengan adanya suatu alat elektronik untuk kemudahan masyarakat melakukan transaksi secara *online*, transaksi secara online tidak ada halangan jarak seseorang untuk melakukan transaksi, *E-commerce* memiliki arti yang berbeda bagi orang yang berbeda, setiap orang tidak bisa dikatakan sama, setiap orang mempunyai perspektif/definisi masing-masing yang berbeda.⁶ Maka dari itu harus ada upaya yang harus dilakukan agar terwujudnya perlindungan konsumen, karena dalam jual beli *online* tidak semua orang jujur memasarkan produk yang dijualnya.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum agar terwujudnya tujuan perlindungan konsumen di Indonesia, UUPK berdampak positif didalam dunia usaha, usaha dalam jaul beli *online* juga dipacu untuk meningkatkan kualitas/mutu produk barang atau jasa sehingga dapat memasarkan dalam maupun luar negeri⁷.

Hal yang harus diperhatikan dalam melakukan transaksi jual beli *online* para pihak harus memperhatikan

7. Peter Mahmud Marzuki, *opcit* , hlm. 181

⁶ Julian Ding, 1999, *E-commerce: Law & Practice*,: sweet & maxwell Asia, Malaysia, hlm 25.

⁷ Rizka Syafriani, 2016, *perlindungan konsumen dalam transaksi E-commerce*, hlm 438, vol 1. No 2

1. Itikad baik : yaitu perbuatan seseorang yang akan melakukan transaksi dengan atas dasar saling percaya dan tidak adanya yang ditutupi;
2. Prinsip kehati-hatian : yaitu suatu tindakan yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam membeli suatu produk;
3. Transparansi : yaitu keterbukaan antara dari pihak penjual dalam memasarkan produknya dengan benar dan jelas;

Apabila terindikasi melanggar atau tidak indahkan prinsip diatas, maka tentu dari salah satu pihak merasa dirugikan, maka dapat meminta pertanggung jawaban dari pihak yang melanggar, bedasrkan pemahaman ini apabila ingin melakukan transaksi melalui *online* kita diwajibkan untuk lebih jeli dan teliti serta berhati-hati dalam memilih penawaran yang murah dari harga pasarannya⁸.

Untuk terciptanya suatu perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam pasal 4 UUPK yang mana konsumen mempunyai hak untuk diberikan kenyamanan, keamanan dalam memilih barang, konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi barang yang jelas dan benar dalam pemasaran produk yang akan dibelinya, apabila adanya suatu pelanggaran yang terjadi terhadap konsumen, maka konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila adanya suatu barang yang dibeli tidak sesuai dengan barang yang di pasarkan .⁹

Dalam pasal diatas Seharusnya pelaku usaha sadar bahwa konsumen dilindungi oleh Undang-undang, dengan adanya undang-undang tersebut masih ada saja kita temukan pelaku usaha yang tidak mengindahkan aturan tersebut, karena kurang sadarnya pelaku usaha dengan sanksi yang ada apabila melanggar ketentuan pasal tersebut.

⁸ Setia Putra, 2014 *perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui e-commerce*, hlm 296

⁹ UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsume

Dalam pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dalam menjalankan usahanya harus dilakukan dengan itikad baik, substansi dari pasal 7 sebagai berikut :

Kewajiban pelaku usaha adalah :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
3. serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
4. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
5. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
6. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
8. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁰

Pelaku usaha sebagaimana mana yang dimaksud dalam pasal diatas pelaku usaha harus tunduk terhadap peraturan yang tersebut agar tidak ada lagi konsumen yang dirugikan demi kenyamanan kegiatan perekonomian

¹⁰ Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pelaku usaha diwajibkan menaati peraturan perlindungan konsumen UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada (pasal 8) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yaitu :

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
4. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemajuran sebagaimana yang dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
5. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengelolaan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu¹¹

Sebagaimana dinyatakan dalam label atau sebagaimana dinyatakan dalam pasal 8 ayat (2) menjelaskan : pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, bekas tanpa ada keterangan yang jelas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.¹²

Dengan demikian untuk mewujudkan perlindungan konsumen dibutuhkan peraturan yang lebih tegas untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen, terutama konsumen *e-commerce* dan marketplace. Dikarenakan perlindungan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam transaksi jual beli khususnya jual beli marketplace antara penjual dan pembeli *online*. Sehingga transaksi yang terjadi antara penjual dan pembeli marketplace facebook tidak saling merugikan satu sama lain. Keterbukaan informasi oleh penjual

¹¹ Pasal 8 , UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹² . *Konsumen*, cetakan I. Mandar Maju Bandung. 2000, hlm, 63-64

marketplace sangat diharapkan oleh konsumen guna memperoleh kepercayaan maupun kenyamanan terhadap konsumen sebagai pengguna marketplace yang dibeli secara *online*¹³.

B. Penyelesai Sengketa Konsumen Online Marketplace Facebook

Pada pembahasan sebelumnya sudah dijelaskan cara terwujudnya perlindungan konsumen, dengan ini maka apabila ada sengketa konsumen di marketplace facebook salah satunya terjadi pada tahun 2020 dimana kasus itu terjadi Denpasar Bali yang melibatkan alisolikin melakukan kejahatan *E-commerce* yang merugikan konsumen marketplace facebook.¹⁴ Berula kasus ini dari penawaran Alisolikim menyampaikan bahwa untuk 1 boks masker merk Sensi Rp.320.000 dan 1 boks masker merk Diapro Rp.285.000. untuk meyakinkan korban, terdakwa mengirimkan contoh foto testimoni pembelian masker oleh pembeli atas nama saksi Bu Nur alias Nurul. Karena harga yang ditawarkan sangat murah dari harga di pasaran.

Korbanpun akhirnya memesan masker kepada terdakwa. Korban meminta dikirimkan no hp milik terdakwa yang bisa langsung komunikasi lewat aplikasi WA (Whats Aap). kesepakatanpun terjadi dimana korban Widiawati memesan kedua merk masker tersebut dengan harga yang ditentukan oleh terdakwa sebesar Rp.2.100.000,00. Namun dalam mentrasfer uang pembelian, korban Widiawati melakukan transaksi melalui rekening milik saksi Olivia sekaligus meminta agar barang dikirim ke alamat rumah saksi Olivia di jalan Tegal Harum, Gang Melati No.6 Biauang, Denpasar.

Alasannya karena saksi Okivia juga membutuhkan masker tersebut. Dalam kasus ini terdakwa Ali Solikin diduga melanggar pasal 28 ayat

¹³ Salamiah, 2014, perlindungan hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli, Vol 6, hlm 43

¹⁴ Julian Iqbal, 2018, *perlindungan bagi konsumen online marketplace melalui mekaniseme online dsipute relution*, vol 1, no 2, hlm 454

(1) UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam pasal 28 ayat (1) menjelaskan berita bohong yang dalam kasus ini berkaitan dengan mutu kualitas barang yang dijual belikan oleh terdakwa, dengan mengatakan bahwa kualitas barang baik dan tidak cacat tetapi barang setelah dibeli dan diterima oleh korban bernama Widiati, ternyata barang tidak sesuai dengan dipromosikan atau di pasarkan di marketplace facebook, maka berdasarkan kasus ini pelaku juga melanggar ketentuan pasal setelah ditelusuri konsumen marketplace dari Alisolikin juga melanggar Pasal 7 Huruf G, UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana dalam pasal tersebut menjelaskan bahwa pihak yang merugikan harus memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang di perjanjikan dan Alisolikin juga melanggar pasal 8 ayat (1) huruf F UU No. 8 Tahun 1999 yang menjelaskan tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Mencermati kasus tersebut penulis memiliki pemahaman bahwa apabila pelaku telah melakukan pelanggaran konsumen dengan ini konsumen harus dihukum sesuai peraturan yang ada, untuk meminimalisir kejahatan yang terjadi di marketplace facebook maka dapat dilakukan berbagai upaya penyelesaian sengketa.¹⁵

Jadi penyelesaian kasus sengketa *E-commerce* berdasarkan peraturan yang ada dapat dilakukan di pengadilan maupun diluar pengadilan, jika dilakukan didalam pengadilan maka penyelesaiannya berdasarkan pasal 45 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sedangkan diluar pengadilan penyelesaiannya dilakukan oleh lembaga BPSK (badan penyelesaian sengketa konsumen) dan arbitrase namun pelaku dalam kasus *e-commerce* biasanya dilaporkan

¹⁵ <https://radarbali.jawapos.com/read/2020/08/14/208998/penipu-masker-online-diganjar-20-bulan-penjara-terdakwa-spontan-lemas>

oleh korban *e-commerce* ke polisi sehingga penyelesaiannya lebih banyak dilakukan oleh jalur hukum diantaranya pengadilan umum dan kepolisian. Maka pelaku pelanggaran kejahatan *e-commerce* hanya dapat dilakukan melalui litigasi apabila pelaku tidak bisa diselaikan secara damai atau dimintai ganti rugi oleh si korban secara baik-baik, dalam hal ini korban pembeli barang dalam marketplace facebook harus menggunakan upaya hukum demi mendapatkan keadilannya.¹⁶ Dengan demikian solusi yang telah dibahasas diatas, maka penulis menerapkan cara penyelesaian lain dengan cara pemberlakuan *online dispute resolution* dimana mekanismenya berupa membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan hukum bagi penjual dan pembeli secara telekomunikasi dengan aplikasi whatshap¹⁷. Pilihan hukumnya adalah penjual yang telah merugikan konsumen dapat membicarakan penggantian kerugian dengan pembeli secara *online* dengan aplikasi whatshap secara lebih intensip, dengan kondisi pandemi seperti ini. Sehingga tidak perlu diselesaikan secara litigasi karena dapat diselaikan melalui cara kekeluargaan yang mekanismenya pelaku pelanggaran *e-commerce* memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami si korban agar si korban tidak perlu menindak lanjuti kasus tersebut di dalam pengadilan maupun diluar pengadilan mengingat dengan kondisi pandemi yang menyebabkan pembeli dan penjual tidak bisa bertemu langsung¹⁸.

VI. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka analisa pertama adalah Hal yang harus diperhatikan oleh penjual dan pembeli *e-commerce* demi terwujudnya

¹⁶ I wayan Gede Asmara, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import*, vol no.1 ,hlm 121

¹⁷ Melina Gerarita Sitompul, 2016, *Online Dispute Resolution : Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce Di Indonesia*,vol 1, no.2 hlm 79

¹⁸ Gagah Satria Utama,2017, *Online Dispute Resolution :Revolution in Modern Law Practice*, vol 1, no 3, hlm 5

perlindungan konsumen diatur dalam Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam pasal 4 UUPK yang mana konsumen mempunyai hak untuk diberikan kenyamanan, keamanan dalam memilih barang, konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi barang yang jelas dan benar dalam pemasaran produk yang akan dibelinya, maka dalam melakukan transaksi jual beli online para pihak harus memperhatikan Itikad baik : yaitu perbuatan seseorang yang akan melakukan transaksi dengan atas dasar saling percaya dan tidak adanya yang ditutupi, bagi konsumen diperlukan suatu Prinsip kehati-hatian : yaitu suatu tindakan yang harus diperhatikan oleh konsumen dalam membeli suatu produk, serta bagi produsen diperlukan Transparansi : yaitu keterbukaan antara dari pihak penjual dalam memasarkan produknya dengan benar dan jelas

Selanjutnya, pembahasan analisa kedua mengenai penyelesaian kasus sengketa marketplace facebook adalah berdasarkan peraturan yang ada dapat dilakukan di pengadilan maupun diluar pengadilan, jika dilakukan didalam pengadilan maka penyelesaiannya berdasarkan pasal 45 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sedangkan diluar pengadilan penyelesaiannya dilakukan oleh lembaga BPSK (badan penyelesain sengketa konsumen) dan arbitrase namun pelaku dalam kasus e-commerce biasanya dilaporkan oleh korban *e-commerce* ke polisi sehingga penyelesaiannya lebih banyak dilakukan oleh jalur hukum diantaranya pengadilan umum dan kepolisian. Cara lainnya dengan memberlakukan online dispute resolution yaitu membebaskan penentuan dan penggunaan pilihan hukum bagi penjual dan pembeli secara telekomunikasi dengan aplikasi whatshap. Pilihan hukumnya adalah penjual yang telah merugikan konsumen dapat membicarakan penggantian kerugian dengan pembeli secara online dengan aplikasi whatshap secara lebih intensip lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Echenberg, D. 2011. *Negotiating international contracts: does the process invite a review of standard contracts from the point of view of national legal*”Jurnal Mahasiswa Universitas Diponegoro”
- Aida, Ruliani. 2015.” *pasal 17 undang-undang nomor 11 tahun 2011 tentang informasi dan transaksi elektronik dan pasal 4 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui instagram*” Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum. Universitas Brawijaya
- Muhammad Arsyad Sanusi, *Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi permasalahan hukum dan solusinya, dalam jurnal ius Quia Iustum, No, 16 Vol. 18 Maret 2001: 10-29, Jakarta: ”Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam”*
- Setia Putra, 2014 *perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui e-commerce, hlm 296”* Jurnal Mahasiwa Fakultas Hukum Universitas Pajajaran “
- Salamiah, 2014, *perlindungan hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli, Vol 6, hlm 43”* Jurnal Mahasiswa IAIN Fakultas Hukum dan Syariah”
- Julian Iqbal, 2018, *perlindungan bagi konsumen online marketplace melalui mekanisme online dispute resolution, vol 1, no 2, hlm 454”*jurnal Mahasiswa Universitas Airlangga Fakultas Hukum”
- I wayan Gede Asmara, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Informasi Produk Import, vol no.1 ,hlm 121”*Jurnal Mahasiswa Universitas Warmadewa Fakultas Hukum”
- Melina Gerarita Sitompul, 2016, *Online Dispute Resolution : Prospek Penyelesaian Sengketa E-commerce Di Indonesia,vol 1, no.2 hlm 79”* Jurnal Mahasiswa Universitas Adiwangsa Jambi”
- Gagah Satria Utama,2017, *Online Dispute Resolution :Revolution in Modern Law Practice, vol 1, no 3, hlm 5”* Jurnal mahasiswa Universitas Indonesia Fakultas Hukum”
- Riyke Ustadiyanto, 2001, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Ester Dwi Magfirah, 2009, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce*, Grafikatama Jaya, Jakarta.

Mantri, Bagus Hanindy. 2007. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi ECommerce” *Diss. Tesis. program Pascasarjana Universitas: Diponegoro*

Wirjono Rodjodikoro, , 2000, *Asas - Asas Hukum Perjanjian*, Mazdar Madju, Bandung.

Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press.

Carl Joachim Friedrich, 2004, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia, Bandung.

Sumber lainnya

<https://radarbali.jawapos.com/read/2020/08/14/208998/penipu-masker-online-diganjar-20-bulan-penjara-terdakwa-spontan-lemas> (diakses pada 10-11-2020 pada pukul 10:00)