



PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI LAPTOP BUKAN BARU MELALUI *E-COMMERCE* TOKOPEDIA

LEGAL PROTECTION FOR CONSUMER IN THE SALE AND PURCHASE OF USED LAPTOP THROUGH TOKOPEDIA E-COMMERCE

Muhammad Yasir Aulia

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh - 23111
e-mail: muhammadyasiraulia@gmail.com

Eka Kurniasari

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh – 23111
e-mail: ekakurniasari@usk.ac.id

Abstrak – Penelitian ini bertujuan menjelaskan perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia dan untuk menjelaskan penyelesaian sengketa dalam hal terjadinya kerugian dalam jual beli laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada Pasal 4 huruf h UUPK bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pasal 3 Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengenai prinsip yang harus diperhatikan oleh para pihak yang melaksanakan perdagangan melalui sistem elektronik. Dalam menyelesaikan sengketa transaksi jual beli laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia, upaya Tokopedia melindungi konsumen dan pelaku usaha dengan menyediakan pusat resolusi bagian dari *Terms & Condition* bentuk kesepakatan yang sah antara pengguna dengan Tokopedia. Bagi konsumen diharapkan untuk teliti dan selektif terutama membeli melalui *e-commerce*, disarankan untuk melihat terlebih dahulu rating toko *e-commerce* tersebut dan melihat *review* barang dari pembeli sebelumnya. Tokopedia selaku penyedia layanan jual beli secara online diharapkan lebih selektif dalam mengawasi pelaku usaha yang sering diadukan oleh konsumen dari segi rating dan ulasan agar tidak terjadinya kerugian bagi konsumen lain.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli, Tokopedia.

Abstract - This study aims to explain legal protection for consumers in the sale and purchase of used laptops through Tokopedia *e-commerce* and to explain dispute resolution in the event of a loss in the sale and purchase of used laptops through Tokopedia *e-commerce*. The results of this study show that in Article 4 letter h of UUPK, consumers are entitled to receive compensation, indemnity or reimbursement if the goods or services delivered are not in accordance with the agreement or not as what it supposed to be. Article 3 of Government Regulation concerning Trading Through Electronic Systems stated the principles that must be considered by parties who carry out trading through electronic system. In resolving the disputes arising from the sale and purchase of used laptop through Tokopedia *e-commerce*, Tokopedia efforts to protect consumers and business actors is by providing a resolution center as a part of the *Terms & Conditions* in the form of a valid agreement between users and Tokopedia. Consumers are expected to be careful and selective, especially in purchasing goods through *e-commerce*, it is advised to pay attention to rating of *e-commerce* shop and review of goods from former buyers. Tokopedia as an online selling service provider is expected to be more selective in supervising business actors who are often reported by consumers in terms of rating and reviews to prevent losses of future consumers.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Sale and Purchase, Tokopedia.

PENDAHULUAN

Transaksi melalui media *online* terus berkembang dalam kehidupan masyarakat dan akibat perkembangan tersebut menyebabkan semakin meningkat pemakai internet di Indonesia. Internet menyebabkan ekonomi global semakin meningkat dan menghadapi era baru yang kita kenal dengan istilah *digital economy*. Kehadirannya dapat kita tandai dengan semakin populernya aktivitas ekonomi yang menggunakan internet. Hingga saat ini dalam

bidang perdagangan kebanyakan orang menggunakan perdagangan elektronik ataupun *electronika commerce (e-commerce)* menjadi sarana jual beli yang disepakati oleh masing-masing pihak.¹

Salah satu dampak dari perkembangan teknologi yang begitu pesatnya di Indonesia adalah ditandai dengan munculnya raksasa *e-commerce* seperti Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, dll. Semenjak disahkan, PT. Tokopedia sukses jadi suatu perusahaan internet Indonesia dengan kemajuan yang begitu cepat. Tokopedia menggunakan contoh bisnis pasar maupun mall *online*, di Indonesia Tokopedia menyalurkan bisnis perorangan, toko kecil serta brand agar terbuka dan bisa dicapai oleh segala kalangan warga.² Tokopedia adalah aplikasi yang sudah diunduh sebesar 10 juta oleh banyak orang. Ini membuat aplikasi Tokopedia ditetapkan sebagai aplikasi paling baik yang dipilih masyarakat pada *Google Play* di 3 Desember 2018 di program penghargaan kategori *Google Play User's Choice App 2018*.³

Jual-beli ialah sebuah sistem perjanjian yang telah ditentukan di dalam KUHPerdata, sedangkan *e-commerce* secara dasar ialah contoh transaksi jual-beli terkini dengan menggunakan penemuan teknologi misalnya internet selaku perantara transaksi. Sebuah persetujuan ataupun kesepakatan perlu mencukupi persyaratan sah perjanjian, yakni kesepakatan, cakap, hal tertentu serta sebuah sebab yang halal.⁴

Pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No.48/M-Dag/Per/12/01/2011 disebutkan pengertian dari barang bukan terbaru merupakan barang sebagai modal usaha ataupun guna menghasilkan sesuatu, yang masih pantas dipakai, ataupun untuk dikondisikan ulang, dibuat ulang, digunafungsikan lagi serta bukan skrap.

Pelaksanaan kesepakatan jual beli dengan *online* memiliki kesamaan dengan kesepakatan biasanya. Para pihak wajib mengetahui prinsip-prinsip pada kesepakatan berasal pada prinsip kebebasan berkontrak (Pasal 1338 (1) KUH Perdata), konsensualisme (Pasal 1320 (1) KUH Perdata), mengikat sebuah kesepakatan (Pasal 1338 (1) KUH Perdata), beritikad baik (Pasal 1338 (3) KUH Perdata), kepribadian (Pasal 1317 KUH Perdata).⁵

Berdasarkan penelitian awal yang peneliti lakukan ditemukan fakta dan data di lapangan terkait dengan pelanggaran hak pelanggan dalam transaksi jual beli *online* lewat e-

¹ Richardus Eko Indrajit, *E-commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001, hlm. 33.

² www.Tokopedia.com, Jumat, 15 Mei 2022, diakses pada jam 02.20.

³ Tokopedia, "Aplikasi Terfavorit 2018", <http://www.tokopedia.com/blog/press-release-tokopediajadi-aplikasi-terfavorit-2018>, diakses pada 3 Maret 2022.

⁴ Suharnoko, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Prenada Media, 2004, hlm. 1.

⁵ Salim H.S., *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003, hlm. 49.

commerce Tokopedia. Beberapa pelanggan membeli barang elektronik berupa laptop, pengalaman ini dirasakan oleh Muhammad Farhul sebagai salah satu konsumen Tokopedia. Farhul membeli Laptop bukan baru, tapi produk yang diterima oleh Farhul tidak sepadan dengan apa yang diterangkan oleh penjual. Laptop yang ia beli tersebut tidak berfungsi dengan baik dikarenakan terdapat sebuah virus sehingga laptop tersebut kinerjanya lambat dan sering mati, ia harus menelan rugi dengan menambah uang perbaikan agar tetap dapat digunakan.⁶

Berdasarkan uraian pendahuluan diatas, jadi bisa dirumuskan persoalan antara lain:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia?

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia.
2. Menjelaskan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia terhadap konsumen yang mengalami kerugian laptop.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis studi yang dipergunakan ialah studi hukum yuridis empiris, yakni studi ilmiah agar mendapatkan keabsahan sesuai menurut aturan yang diberlakukan, yang dibuat atas dasar objek aturan tersendiri serta kenyataan yang ada dalam masyarakat.⁷ Jika dipandang dari tujuannya penelitian ini memakai penelitian deskriptif kualitatif yakni dengan sifat umum serta dapat berubah ataupun berkembang menurut lokasi, karenanya desainnya haruslah memiliki sifat fleksibel serta terbuka.⁸

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada konsumen pengguna jasa jual beli melalui *e-commerce* pada situs Tokopedia dengan mengambil lokasi di daerah wilayah hukum Republik

⁶ Muhammad Farhul, Konsumen Jual Beli Barang Bukan Baru di Wilayah Hukum, Kota Banda Aceh, *Wawancara* 28 Desember 2021.

⁷ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, 2006, hlm. 57.

⁸ Rukin, *Metode Penelitian kualitatif*, Makassar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019, hlm. 7.

Indonesia atas dasar pertimbangan bahwa ketersediaan data dan sumber data yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.

3. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek maupun keseluruhan individu, gejala ataupun keseluruhan perkara maupun objek yang hendak dilakukan penelitian.⁹ Populasi pada penelitian ini yaitu:

- a. Pelaku usaha jual beli barang bukan baru laptop.
- b. Konsumen jual beli barang bukan baru laptop.

Metode Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian yang berasal dari bahan yang hendak dilakukan penelitian. Sampel ialah bagian populasi yang dinilai mewakili populasi pada penelitian dengan menggunakan tata cara *purposive sampling* yakni metode penetapan sampel tertentu, metode tersebut umumnya diartikan selaku cara. Penentuan sampel dengan menetapkan lebih dulu total sampel yang ingin dipakai, penentuan sampel dilaksanakan menurut maksud-maksud tertentu kecuali tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditentukan.¹⁰

1. Responden

Responden adalah orang yang memberi keterangan serta keterlibatan langsung di dalam penelitian.¹¹ Responden pada penelitian ini yaitu:

- a. 3 (tiga) orang konsumen yang membeli barang laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia.
- b. 2 (dua) orang penjual yang menjual barang laptop bukan baru melalui *e-commerce* Tokopedia.

2. Informan

Informan merupakan orang-orang yang memberi keterangan/info terhadap peneliti mengenai hal-hal berkenaan pada subjek penelitian.¹² Adapun informan pada penelitian ini yaitu:

- a. Kepala Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Aceh.

⁹ Bambang Prasetya dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 119.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet, 2008. hlm. 85.

¹¹ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achamad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Buku 1, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hlm.47.

¹² Ade Saptomo, *Penelitian Hukum Empiris Murni*, Jakarta: Universitas Trisakti, 2009, hlm.81.

Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian Lapangan

Jenis Penelitian tersebut bertujuan menerima data primer. Hal tersebut dilaksanakan dengan mewawancarai narasumber serta informan dan mengajukan pertanyaan terkait persoalan yang dialami oleh konsumen.

2. Penelitian Kepustakaan

Metode yang dipergunakan di dalam mengumpulkan data ini ialah mempelajari dokumen maupun mempelajari bahan-bahan kepustakaan, yakni dengan menelaah, mengkaji dan meninjau aturan undang-undang, tulisan, situs internet, media masa, serta kamus yang berkenaan dengan judul penelitian tersebut yang bisa digunakan menjadi landasan pada penelitian serta menganalisis permasalahan yang ada dan situs internet yang berkaitan.¹³

Analisis Data

Analisa data yang dipakai pada artikel tersebut merupakan analisa data kualitatif yakni usaha yang bekerja dengan data, menyusun data, mengkategorikan sebagai bentuk yang bisa dikelola, mensintesiskan, mencari dan mendapatkan pola, mendapatkan apapun yang krusial serta apa yang ditelaah dan menetapkan apa saja yang bisa diberitahukan terhadap publik.¹⁴

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Jual Beli Laptop Bukan Baru Melalui E-Commerce Tokopedia

Jual beli lewat *e-commerce* semestinya menaati ketentuan yang ada dan mencukupi unsur-unsur jual-beli yang ada didalam KUHPerdata. Akad dalam transaksi elektronik berbeda dengan akad secara langsung pada umumnya transaksi dengan elektronik dilaksanakan lewat tulisan dan produk *diposting* dalam halaman internet hingga disematkan harga. Sesudah itu pelanggan yang membeli perlu melaksanakan pembayaran setara dengan harga serta ditambah dengan beban pengiriman ataupun yang umum dikatakan dengan ongkos kirim. Namun dalam kenyataan ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi konsumen sehingga konsumen membutuhkan perlindungan hukum.

¹³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia UI Press, 1986, hlm. 52.

¹⁴ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*, Solo: Cakra Books, 2014, hlm. 171.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan 3 (tiga) cara perlindungan hukum untuk pelanggan pada jual beli laptop bekas lewat *e-commerce* Tokopedia, yaitu:

- a. Mempertimbangkan asas itikad baik, prinsip kehati-hatian, prinsip keterbukaan, prinsip kepercayaan, akuntabilitas, kesetimbangan, adil serta sehat.
- b. Sistem pembayaran.
- c. Penyediaan layanan asuransi pengiriman.

Ketiga cara perlindungan hukum bagi konsumen yang berdasarkan hasil penelitian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. Mempertimbangkan asas itikad baik, prinsip kehati-hatian, prinsip keterbukaan dan prinsip kepercayaan, tanggung jawab, kesetimbangan, adil serta sehat. Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Pemerintah No.80 tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penjual Tokopedia yaitu Rizki yang mempunyai toko bernama Halim *Store*, yang merupakan salah satu pelaku usaha di *Platform* Tokopedia. Rizki sebagai penjual laptop bukan baru dengan menuliskan deskripsi sangat detail dari segi warna, spesifikasi laptop mulai dari fisik laptop, batre dan kelengkapan laptop seperti tas dan mouse. Segala penawaran serta syarat-syarat pembelian sebuah barang telah tersemat pada *platform* toko pelaku usaha serta pembeli bisa menyepakati ataupun tidak terhadap barang yang ingin dibeli di toko tersebut.

Rizki sebagai pelaku usaha selalu memperbarui kolom deskripsi untuk mempermudah konsumen dalam menilai dan memilih barang yang akan dibeli.¹⁵ Sebagai pelaku usaha, Rizki telah memenuhi prinsip yang tercantum pada Pasal 3 PP PMSE yakni: para pihak perlu mempertimbangkan asas itikad baik; kehati-hatian; keterbukaan; kepercayaan; tanggung jawab; kesetimbangan; dan adil serta sehat.

Didalam melindungi konsumennya, Tokopedia selaku penyelenggara transaksi elektronik menyediakan berupa kebijakan dan aturan dimuat dalam *Terms & Conditions* (Syarat dan Ketentuan) yang mengatur banyak aspek seperti pada (Lampiran 2) ialah wujud perjanjian yang dimuat pada suatu persetujuan yang sah diantara pelanggan dengan Tokopedia.

¹⁵ Rizki, Pemilik Farahalimstore, *Wawancara*, 10 April 2022

b. Tata cara pembayaran

Metode pembayaran di Tokopedia memakai teknik Rekening Bersama ataupun *escrow*. Pada persoalan tersebut, Tokopedia bertugas selaku pihak ketiga yang menyambung diantara penjual serta pembeli, hingga bisa memperkecil berlangsungnya perbuatan penipuan. Ada 2 (dua) tingkatan pembayaran yang dipakai dalam bertransaksi di Tokopedia, yakni cara pembayaran langsung serta metode pembayaran manual. Pada tata cara pembayaran langsung tokopedia tidak butuh dilakukan verifikasi pembayaran dikarenakan pembayaran dengan otomatis terkonfirmasi. Pada metode pembayaran langsung terdiri dari: Mandiri *clickpay*, BCA *Klikpay*, ciciran, *E-pay* BRI, Pos Indonesia, Indomaret, Alfamart serta lain sebagainya. Sementara metode pembayaran manual di Tokopedia yaitu selaku pembeli perlu melaksanakan verifikasi pembayaran misalnya tanggal 19 Juli 2018, kita tidak harus melaksanakan verifikasi pembayaran kembali, apabila nominal yang kita transfer cocok dengan nominal yang diberikan untuk kita lunasi, umumnya berisi angka khusus dibelakang nominal harga serta ongkos kirim terdiri dari: Transfer ATM, Setoran Tunai, *Internet Banking*, *Mobile banking*.¹⁶

c. Penyediaan layanan asuransi pengiriman

Tokopedia dalam upaya melindungi transaksi yang dilakukan telah bekerja sama dengan PT. Panasonic Insurance Service Indonesia dalam menyediakan layanan Asuransi Pengiriman dari PT Asuransi Tokio Marine Indonesia guna melindungi transaksi yang dilakukan. Segala transaksi yang menggunakan layanan ini mencakup pada tata cara pengiriman (pengiriman awal (*Shipment*), retur (*Return*), serta pengiriman kembali (*Re-shipment*). Pengiriman *return* serta *re-shipment* berlaku apabila produk yang diterima pembeli tidak cocok.¹⁷

2. Penyelesaian Sengketa dalam Hal Terjadinya Kerugian dalam Jual Beli Laptop Bukan Baru Melalui Tokopedia

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Jual Beli Laptop Bukan Baru Melalui Tokopedia dan penelaahan beberapa ketentuan perundang-undangan yang berlaku diketahui bahwa belum adanya proteksi secara tegas oleh pemerintah terhadap

¹⁶ Tokopedia.com

¹⁷ Tokopedia Care <https://www.tokopedia.com/help/article/bagaimana-layanan-asuransi-pengiriman-di-tokopedia>

penyelenggaraan dalam praktik jual beli laptop bukan baru melalui Tokopedia. Sehingga masih ada kasus pelaku usaha yang tidak jujur demi mendapatkan keuntungan. Seperti hal-hal yang telah dipaparkan, adanya barang yang mengalami kecacatan saat diterima oleh pembeli. Namun pada penelitian ini penjual ingin bertanggung jawab atas laptop yang mengalami kecacatan pada bagian laptop tersebut. Dalam hal ini antara penjual dan pembeli menyelesaikan perkara secara negosiasi maupun mediasi.

Penyelesaian sengketa secara damai diperbolehkan berdasarkan pada Pasal 45 ayat (2) apabila persoalan itu tidak menyimpang dengan UUPK, serta antara kedua belah pihak Pelaku usaha serta Pelanggan setuju menanggulangi sengketa dengan damai. Dalam penelitian ini upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa Jual Beli Laptop Bukan Baru melalui Tokopedia pada Penelitian di wilayah Hukum Republik Indonesia ini dilaksanakan dengan cara berikut ini:

a. Jalur Mediasi

Merupakan proses penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* dengan menggunakan pihak ketiga dimana Tokopedia sebagai pihak ketiga untuk memberikan ruang forum untuk mendiskusikan permasalahan antara penjual dan pembeli.

Berdasarkan keterangan Halim selaku penjual Laptop Bukan Baru Melalui Tokopedia, apabila terjadi sengketa maka konsumen dan pembeli menyelesaikan sengketa tersebut secara baik-baik, yaitu pembeli secara baik meminta pertanggungjawaban terhadap penjual. Penyelesaian mediasi yang dipergunakan dalam sengketa konsumen di Tokopedia ini menggunakan mediasi *online* yaitu yang telah difasilitasi oleh *platform marketplace* Tokopedia. Pembeli menunjukkan bukti-bukti bahwa terjadi kesalahan saat transaksi jual beli.¹⁸

b. Ganti Kerugian

Apabila terbukti penjual teledor hingga menyebabkan pelanggan menerima produk yang cacat selaku wujud pertanggung jawaban pelaku usaha dilaksanakan dengan cara:

¹⁸Rizki, penjual Tokopedia, *Wawancara* tanggal 14 April 2022.

1) Pengembalian barang (*return*)

Pengembalian barang yang cacat dan/ataupun tidak cocok dengan produk baru yang sama serta dipastikan tidak akan menderita kecacatan yang mana beban pengembalian diurus oleh pihak penjual.

2) Pengembalian uang (*refund*)

Pengembalian produk kepada penjual oleh pembeli serta sesudah itu akan dikembalikan dalam wujud uang sebesar nominal barang hingga kerugian diakibatkan beban pengiriman sebelumnya yang dibebankan oleh pelanggan.¹⁹

KUH Perdata menjelaskan beberapa usaha pertanggungjawaban yang bisa dilaksanakan oleh pelaku usaha atas konsumen yang memiliki kecacatan yang tersembunyi pada barang elektroniknya antara lain yaitu:

- a. Jika pihak penjual mengetahui terdapat kecacatan tersembunyi itu, jadi penjual harus mengembalikan harga pembelian yang telah Anda terima serta segala biaya, kerugian dan bunga kepada pembeli (Pasal 1508 KUHPer).
- b. Jika pihak penjual sendiri tidak mengetahui dengan adanya kecacatan tidak terlihat itu, pelaku usaha cuma bertanggung jawab untuk mengembalikan biaya pembelian serta mengganti bayaran yang sudah dikeluarkan oleh konsumen untuk melaksanakan pembelian serta penyerahan produk itu (Pasal 1509 KUHPer).

Berdasarkan penyelenggaraan upaya tanggung jawab diatas bisa disimpulkan pada hukum perdata baik pelaku usaha mengetahui cacat tidak terlihat maupun tidak mengetahui cacat tidak terlihat itu pelaku usaha tentu perlu berkewajiban terhadap kerusakan tidak terlihat itu serta menggantinya.

KESIMPULAN

Pada Pasal 8 Ayat 2 UUPK dinyatakan pula penegasan tersebut bahwasanya penjual tidak dibolehkan memperjualbelikan produk yang rusak, cacat ataupun bukan baru serta tercemar tidak dengan memberi keterangan dengan menyeluruh serta jelas terhadap produk tersebut. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) Pasal 26 menerangkan bahwasanya penjual perlu melindungi hak-hak pelanggan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

¹⁹ Atika Rahmadanty dan Madani Mahsaputri Wijaysnto, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui E-Commerce Atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima", *Jurnal Retrieval*, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2021.hlm. 20.

Perlindungan dari pihak Tokopedia selaku penyedia layanan transaksi melalui *e-commerce* sudah cukup sangat jelas, terutama dalam pembeli barang elektronik atau laptop bekas yang mengalami kecacatan tersembunyi. Upaya Tokopedia ialah dengan membuat Syarat dan Ketentuan Tokopedia yang tidak menyimpang dengan peraturan perundang-undangan yang sah di wilayah Indonesia. Pasal 1 Huruf 1 UU PK ialah setiap usaha yang menjamin terdapat kepastian hukum guna memberikan perlindungan konsumen. Tokopedia juga mengatur kewajiban pelaku usaha sesuai ketentuan Pasal 7 UU PK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ade Saptomo, 2009, *Penelitian Hukum Empiris Murni*, Jakarta: Universitas Trisakti.

Bambang Prasetya dan Lina Miftahul Jannah, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Farida Nugrahani, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Solo: Cakra Books.

Johnny Ibrahim, 2006, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing.

Mukti Fajar ND dan Yulianto Achamad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Buku 1, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Richardus Eko Indrajit, 2001, *E-commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Jakarta: Elex Media Komputindo.

Rukin, 2019, *Metode Penelitian kualitatif*, Makassar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.

Salim H.S., 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.

Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia UI Press.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet.

Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta: Prenada Media.

Jurnal Hukum

Atika Rahmadanty dan Madani Mahsaputri Wijaysnto, 2021, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Melalui E-Commerce Atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima", *Jurnal Retrieval*, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret.