

ABSTRAK

PENYELESAIAN SENGKETA *ONLINE MARKETPLACE* ANTARA PENJUAL DAN PEMBELI MELALUI *ONLINE DISPUTE RESOLUTION*

Joshua Purba,¹ Rohaini,² Dewi Septiana.³

Belanja *online* kini sudah menjadi bagian dari gaya hidup, khususnya bagi masyarakat Indonesia, akan tetapi tidak jarang juga masyarakat mengalami kerugian dalam berbelanja dan melakukan transaksi secara *online*. Permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang menyebabkan sengketa antara penjual dan pembeli dalam transaksi elektronik, bagaimanakah proses penyelesaian sengketa *online marketplace* antara penjual dan pembeli dalam sebuah transaksi elektronik melalui mekanisme *online dispute resolution* dan bagaimana kekuatan hukum sebuah putusan yang dihasilkan melalui *online dispute resolution*. Penelitian normatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan pendekatan analisis yuridis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Pengumpulan data dengan studi pustaka dan wawancara serta pengolahan data melalui pemeriksaan, penandaan, dan penyusunan/sistematika data. Analisis data secara kualitatif. Hasil penelitian dan pembahasan adalah faktor-faktor yang sering menyebabkan sengketa juga, antara lain: 1) kualitas barang yang tidak sesuai, 2) informasi yang diberikan sedikit, 3) barang tidak sesuai, 4) risiko penipuan. Penyelesaian yang dibutuhkan adalah penyelesaian sengketa secara *online* dengan cara negosiasi, mediasi dan arbitrase. Dari proses penyelesaian sengketa diharapkan tercapainya kesepakatan perdamaian.

Kata kunci : *E-Commerce, Online Dispute Resolution (ODR), Transaksi Elektronik*

¹. Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro Bandar Lampung 35145, purbajosh1412@gmail.com.
². Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro Bandar Lampung 35145, rohaini.arifien81@gmail.com.
³. Fakultas Hukum Universitas Lampung, Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro Bandar Lampung 35145, dewiseptiana80@gmail.com.

ABSTRACT

DISPUTE RESOLUTION ONLINE MARKETPLACE BETWEEN SELLER AND BUYER THROUGH ONLINE DISPUTE RESOLUTION

By :
Joshua Purba, Rohaini, Dewi Septiana

Online shopping now become part of lifestyle, especially for the people of Indonesia, however not infrequently people suffered losses in shopping and electronic transaction. Problems in this research is what factors are causing dispute between seller and buyer in electronic transaction, how does the process dispute resolution in online marketplace between seller and buyer in a the electronic transaction through the mechanism of online dispute resolution and how the power of decision that resulting from online dispute resolution. Normative research with descriptive research type. The problems approach using juridical analysis approach. Data used in this research is secondary data. Data collection with literature study and interview and data processing through inspection, tagging, and drafting/systematics data. Data analysis using qualitative. Results of research and study are factors that which often causes the disputes as well is: 1) quality of the goods are not appropriate; 2) few of information given; 3) the goods are not appropriate; 4) Risk of fraud. The settlement needed is dispute resolution by online in a way negotiation, mediation and arbitration. From the dispute resolution process is expected to achieve a peace deal.

Keywords : E-Commerce, Online Dispute Resolution (ODR), Electronic Transaction.

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam bidang perdagangan yang memanfaatkan media internet melalui sistem elektronik ini dikenal dengan istilah *electronic commerce* (disingkat *e-commerce*)⁴ atau dapat dikatakan juga perdagangan *online*. Mengingat pertumbuhan *e-commerce* yang pesat tersebut, aturan terkait *e-commerce* telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (UU Perdagangan).⁵

Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 *juncto* (jo) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PP No. 82/2012). Berbeda dari proses jual-beli yang merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), bahwa *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi.⁶ *E-commerce* adalah merupakan dampak dari perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi, dan secara signifikan mengubah cara manusia melakukan interaksi dengan lingkungannya, yang dalam hal ini terkait dengan mekanisme dagang.⁷ Kehadiran *e-commerce* memberikan kemanjaan yang luar biasa kepada konsumen, karena konsumen tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja di samping itu pilihan barang/jasapun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya.⁸ Transaksi *e-commerce* yang terjadi di dalam masyarakat merupakan kegiatan jual beli yang dilakukan melewati batas-batas wilayah, masyarakat tidak perlu bertemu secara langsung untuk berbelanja atau membeli suatu barang yang dibutuhkan akan tetapi tidak jarang juga masyarakat mengalami kerugian dalam berbelanja dan melakukan transaksi secara *online*.⁹

4. Presley Prayogo, 2014, *Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Melalui Internet (Kajian Terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum)*, Lex et Societatis, Vol. II/ No.4/ Mei, hlm. 79.

5. <http://www.pajak.go.id/content/e-commerce-di-indonesia-sudah-diatur-dalam-uu-perdagangan> diakses pada pukul 13.53 tanggal 3 April 2018.

6. Setia Putra, 2014, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce*, Jurnal Ilmu Hukum Volume 4, No. 2, Februari-Juli, Riau: Fakultas Hukum Universitas Riau, hlm. 290.

7. Bagus Hanindy Mantri, 2007, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, Semarang: Tesis Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, hlm. 25.

8. Angga Riandra Siregar dan Guna Yanti Kemala Sari Siregar Pahu, 2017, *Pengakuan Transaksi Elektronik (E-commerce) Dalam Kerangka Hukum Perikatan Dan Kerangka Pembuktian*, Keadilan Progresif Volume 8, Nomor 2, September, hlm. 11.

9. *Ibid.*, hlm. 119.

Transaksi secara *online* memang sangat mempermudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam transaksi semacam itu, pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung. Berkat kemajuan teknologi, melakukan segala sesuatu menjadi lebih mudah, termasuk berbelanja. Kini tak perlu lagi pergi ke toko fisik untuk membeli barang seperti baju atau makanan, cukup memesan barang secara *online*, pembeli tinggal membaca persyaratan yang sudah dibuat lebih dahulu si penjual.¹⁰ Berdasarkan data yang dilansir Masyarakat Telematika Indonesia tahun 2016 menunjukkan potensi besar. Pengguna internet Indonesia berjumlah sekitar 88.100.000 (delapan puluh delapan juta seratus ribu) orang 34% (tiga puluh empat persen) dari populasi, pengguna telepon seluler sekira 308.200.000 (tiga ratus delapan juta dua ratus ribu) pengguna 121% (seratus dua puluh satu persen) dari populasi dan pengguna ponsel cerdas sekitar 63.400.000 (enam puluh tiga juta empat ratus ribu) pengguna 24,7% (dua puluh koma tujuh persen) dari populasi.¹¹ Beberapa tahun terakhir perdagangan *online* semakin marak terjadi di Indonesia. Ribuan situs *e-commerce* (perdagangan elektronik) pun muncul untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam berbelanja *online*.¹² Bermunculanlah berbagai perusahaan yang menyediakan tempat berbelanja dengan menggunakan sistem elektronik dan internet untuk melakukan *online*, yaitu dalam berbagai bentuk jenis.

Marketplace merupakan jasa penyedia jasa mall *online* namun yang berjualan bukan penyedia *website*, melainkan anggota-anggota yang mendaftar untuk berjualan di *website*. Iklan baris yang saat ini dipindahkan ke dalam suatu forum berbentuk *website*, juga dengan cara ritel *online*. Harus diperhitungkan karena transaksi tidak dilakukan secara langsung dalam berbelanja *online* seperti ketika barang yang dibeli oleh pembeli ternyata tidak sesuai dengan yang diinginkan. Meningkatnya konsumen dan dengan meningkatnya jumlah transaksi belanja maka resiko sengketa antara penjual dan pembeli akan semakin tinggi juga, dalam banyak kasus sengketa antar pembeli dan penjual tersebut dimana komunikasi tidak dapat menyelesaikan permasalahan. Sengketa elektronik yang terjadi secara *online* di Internet seperti dalam belanja *online*, diharapkan mampu diselesaikan secara *online* juga. Salah satunya adalah melalui alternatif penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution (ODR)*.¹³ ODR adalah suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet, dalam arti bahwa proses penyelesaiannya dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*boderless*) tanpa harus bertemu muka (*face to face*). Pada dasar nya

¹⁰. Iman Sjahputra, *Konsumen Masih Dirugikan dalam Transaksi Elektronik*, <http://www.hukumonline.com> di akses pada tanggal 14 April 2016 Pukul 13.52. WIB

¹¹. Fadhly Fauzi Rahman, *Transaksi E-Commerce RP 250 T, Mendag: RI Punya Kekuatan Perdagangan Digital Global*, <https://finance.detik.com> diakses pada tanggal 23 Mei 2018 Pukul 11.15. WIB

¹². Andina Librianty, *Ketimbang Sibuk Bersaing, Shopee Utamakan Layanan Konsumen*, <http://tekno.liputan6.com> diakses pada tanggal 5 Februari 2018 Pukul 23.55 WIB

¹³. Meline Gerarita Sitompul, dkk, 2016, *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia*, Jurnal Renaissance, Volume 1, No. 02, Agustus, Palembang: Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya, hlm. 76.

mekanisme penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa *online* adalah mekanisme yang masih baru. ODR sama seperti penyelesaian sengketa konvensional lainnya, perbedaannya terletak pada medianya yang menggunakan media Internet (*International Network*).¹⁴

B. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang menyebabkan sengketa antara penjual dan pembeli dalam transaksi elektronik, bagaimana proses penyelesaian sengketa *online marketplace* antara penjual dan pembeli melalui *online dispute resolution*, bagaimana kekuatan hukum sebuah putusan yang dihasilkan melalui *online dispute resolution*.

C. Metodologi Penelitian

Penelitian ini penelitian normatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pendekatan masalah yang digunakan pendekatan analisis yuridis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Pengumpulan data studi pustaka dan wawancara serta pengolahan data melalui pemeriksaan, penandaan, dan penyusunan/sistematika data. Analisis data dilakukan secara kualitatif.

II. Hasil Dan Pembahasan

A. Faktor-Faktor Penyebab Sengketa Dalam Transaksi Elektronik

Masyarakat lebih senang transaksi elektronik hanya dengan *online* melalui internet karena dianggap lebih mudah dan cepat, hal ini dikarenakan pembeli tidak perlu pergi ke tempat penjual untuk membeli barang. Untuk melakukan transaksi itu hanya dengan menggunakan media elektronik dan jaringan internet. Hal ini juga mendorong potensi dalam melakukan kegiatan usaha, contohnya yaitu *online shop* yang semakin banyak. *Online shop* tersedia dalam 24 jam sehari dimana barang-barang yang dijual dapat dilihat sehingga menarik lebih banyak pembeli. Dalam waktu singkat berbagai macam *online shop* bermunculan, sekarang masyarakat lebih menyukai berbelanja secara *online* karena lebih praktis, menghemat waktu dan dapat melakukan perbandingan harga di berbagai toko karena *online marketplace* yang menyediakan tempat bagi pengguna aplikasi yaitu pembeli dan penjual. Transaksi elektronik lebih mudah dilakukan dari pada transaksi konvensional dan memang menjadi pilihan tersendiri bagi masyarakat. Tetapi bukan tidak mungkin tidak memiliki risiko yang dapat terjadi, masalah tetap terjadi antara pembeli dan penjual sehingga menimbulkan sengketa dalam bertransaksi. Transaksi elektronik tidak mempertemukan pembeli dan penjual secara langsung dalam belanja *online*. Tidak hanya itu, karena tidak bertemunya

¹⁴. Widaningsih, 2017, *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui ODR (Online Dispute Resolution)*, Jurnal Panorama Hukum, Vol. 2, No. 2, Desember, Malang: Politeknik Negeri Malang, hlm. 246.

para pihak maka pembeli juga tidak dapat melihat barang secara langsung, pembeli hanya dapat melihat barang yang ingin dibelinya melalui foto yang tertera dan info produk barang yang tertera dalam *website*.

Bukan hanya itu faktor-faktor yang menyebabkan sengketa terjadi dalam transaksi elektronik, sebagai berikut:

1. Kualitas barang yang tidak sesuai
2. Informasi yang diberikan sedikit
3. Barang yang tidak sesuai
4. Risiko penipuan

B. Proses Penyelesaian Sengketa Melalui *Online Dispute Resolution*

Banyak toko-toko yang telah melakukan penjualan produknya secara *online*, sehingga kegiatan pembelian dapat dilakukan secara *online*, dari sini *online marketplace* menyediakan tempat kepada penjual *online shop* untuk bergabung di dalamnya. Proses transaksi terjadi di dalam *online marketplace*. Transaksi elektronik yang dilakukan di dalam *online marketplace* ini diakui sebagai transaksi yang dapat dipertanggungjawabkan. Para pembeli bebas memilih untuk melakukan transaksi dengan toko yang tersedia di dalam *online marketplace*. Mereka menyediakan daftar atau katalog barang yang di jual yang juga disertai dengan deskripsi barang. Pembeli bebas memilih toko dan barang yang diinginkan. Lalu dalam proses transaksinya pembeli memasukkan barang ke keranjang, dari sini pembeli dapat menghubungi penjual dengan melakukan *chat* kepada penjual. Barang-barang yang telah dipilih dan yang telah dimasukkan dalam keranjang selanjutnya dapat mengisi dokumen *purchase order* yang dilanjutkan dengan pembayaran secara elektronik, bila pembayaran sudah dilakukan selanjutnya pembeli juga dapat mengirim bukti pembayaran yang akan dikonfirmasi oleh penjual. Transaksi dalam *online marketplace* ini, dokumen *purchase order* merupakan sebuah kontrak yang dibuat dari kesepakatan pembeli dan penjual dalam jual beli. Proses terjadinya *purchase order* dalam *online marketplace* bahwa proses pembuatan kontrak telah terpenuhi oleh para pihak.

Banyaknya proses transaksi elektronik dalam *online marketplace*, tidak menutup kemungkinan terjadinya masalah yang timbul selama proses transaksi. Permasalahan yang terjadi dalam transaksi ini. Dibutuhkan suatu penyelesaian permasalahan dengan mudah, cepat dan sederhana yang tidak memakan banyak biaya. *Online marketplace* membuat kebijakan dalam penyelesaian sengketa yang terjadi.

1. Tokopedia

Tokopedia sebagai salah satu *online marketplace* di Indonesia dalam memiliki Pusat Resolusi yang adalah fitur yang disediakan oleh Tokopedia untuk memfasilitasi penyelesaian masalah transaksi antara Pembeli dan Penjual. Fitur ini

akan secara otomatis menahan dana pembayaran barang ke Penjual sampai dengan permasalahan yang dilaporkan ke Pusat Resolusi selesai.

2. *Shopee*

Shopee dalam melindungi pembeli telah mengatur di syarat layanannya dengan adanya Garansi *Shopee*, yaitu layanan yang disediakan oleh *Shopee* atau agen yang berwenang untuk melindungi pembelian. Untuk melindungi terhadap risiko tanggung jawab, pembayaran untuk pembelian yang dilakukan kepada penjual dengan menggunakan layanan akan diselenggarakan oleh *Shopee* atau agen yang berwenang (rekening Garansi *Shopee*) dan *Shopee* tidak akan menggunakan dana pembeli untuk pengeluaran operasional atau tujuan perusahaannya. Dalam hal ini penjual tidak akan menerima bunga atau penghasilan lain dari jumlah yang telah pembeli bayarkan ke rekening Garansi *Shopee*.

3. Bukalapak

Sebagai salah satu *online marketplace*, dalam menghadapi permasalahan antara pembeli dan penjual selama transaksi Bukalapak memiliki kebijakan diskusi retur yaitu Bukalapak membantu untuk menyelesaikan permasalahan antara penjual dan pembeli dengan melakukan diskusi antara pelapak dan admin untuk mencapai kesepakatan tentang komplain pengembalian barang (retur). Pembeli bisa mengajukan komplain pengembalian barang (retur) di Bukalapak sebelum 2x24 (dua kali dua puluh empat) jam sejak barang dinyatakan telah diterima menurut jasa pengiriman atau selama belum meneruskan uang kepada penjual.

4. Lazada

Dalam penyelesaiannya Lazada dengan instruksi yang tercantum dalam dalam kebijakan pengembalian Lazada dengan mengisi formulir pengembalian barang *online*/formulir retur *online* sesuai kerugian yang diderita pembeli. Penggantian produk barang dilakukan hanya jika Lazada dan/atau penjual telah setuju. Jika Lazada (selaku penjual) telah setuju memberikan penggantian produk barang atau telah setuju untuk memberikan pengembalian dana kepada pelanggan, produk barang dan seluruh komponen atau lengkap dengan kemasannya dan seluruh isinya, wajib dikembalikan atau dikirim kembali ke penjual secepatnya dengan biaya pengiriman ditanggung oleh pembeli.

C. Kekuatan Hukum Sebuah Putusan Yang Dihasilkan Melalui *Online Dispute Resolutin*.

Pengguna *online marketplace* sebelum mendaftar terlebih dahulu ada kesepakatan yang harus diketahui pengguna dalam *terms and conditions*. *Terms and conditions* adalah dokumen yang berisi kontrak. Persetujuan terhadap *terms and conditions* menjadi suatu perjanjian yang mengikat dengan penyedia layanan, karena dengan menekan, mengklik, menyeklis tombol daftar/*sign up/I agree*, atau menyatakan bahwa sudah membaca di layar komputer/*smartphone*, dll yang berisi *website*, maka dapat dikatakan pada saat proses tersebut selesai dilakukan pada saat itu juga telah tercapai kesepakatan atas isi suatu perjanjian bagi sehingga mereka

menundukan diri kepada klausul-klausul baku yang telah dibuat dan itu berlaku untuk selamanya.

Klausul-klausul tersebut juga mengatur mengenai penyelesaian sengketa yang terjadi dalam transaksi elektronik melalui *online marketplace*. Salah satu keuntungan berbelanja di *online marketplace*, karena menyediakan proses penyelesaian apabila dalam transaksi mengalami permasalahan. Berbeda dengan toko *online* dan membeli dari sosial media. Para pengguna harus mengikuti dan menerapkan terlebih dahulu sistem penyelesaian yang telah disediakan. Proses penyelesaian dilakukanlah suatu negosiasi terlebih dahulu. Negosiasi dilakukan oleh pihak yang bersengketa dengan menggunakan fitur *chat*, mereka akan berkomunikasi satu sama lain untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama atau menegosiasikan persengketaan dalam mencapai kesepakatan.

Hal yang selanjutnya dilakukan adalah mediasi untuk mencapai jalan tengah. disini pengguna akan menyelesaikan permasalahan melalui suatu fitur/ruang diskusi dimana pihak *online marketplace* sebagai penengah. *Terms and conditions* yang telah disetujui juga menjelaskan bahwa kedua pihak yaitu pembeli dan penjual dalam mencari penyelesaian masalah sampai batas yang ditentukan tidak menemukan suatu kesepakatan, maka pihak *online marketplace* yaitu sebagai mediator akan menjadi pihak pengambil keputusan yang adil dalam permasalahan sesuai bukti-bukti yang telah diberikan dalam transaksi ini. Keputusan ini diharapkan memberikan para pihak yang bersengketa jalan tengah sehingga tercapainya kesepakatan perdamaian. Pasal 1851 KUH Perdata menjelaskan perdamaian adalah suatu persetujuan yang berisi bahwa dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, kedua belah pihak mengakhiri suatu perkara yang sedang diperiksa pengadilan ataupun mencegah timbulnya suatu perkara. Dalam penyelesaian sengketa dengan dibuatnya suatu perdamaian ini didasarkan atas kata sepakat masing-masing pihak yang bersengketa untuk bersama-sama mengakhiri/menyelesaikan permasalahan mereka. Kesepakatan perdamaian (*dading*) itu adalah sesuatu putusan yang karena adanya kata sepakat menjadi mengikat para pihak yang bersengketa.

Suatu perdamaian mempunyai kekuatan hukum seperti suatu keputusan hakim pada tingkat akhir. Perdamaian itu tidak dapat dibantah dengan alasan bahwa terjadi kekeliruan mengenai hukum atau dengan alasan bahwa salah satu pihak dirugikan. Berbeda dari perdamaian secara konvensional, perdamaian yang terjadi dalam *online marketplace* ini dicantumkan dalam sebuah kolom *chat*/diskusi dan berbentuk pernyataan kesepakatan setuju untuk berdamai dari kedua belah pihak atau salah satu pihak tidak melanjutkan argumen mereka dalam proses penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam hal ini telah melewati batas waktu yang diberikan untuk memberikan jawaban/bukti sesuai *terms and condition*, sehingga permasalahan dianggap selesai.

III. Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang di dapat adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menyebabkan sengketa dalam transaksi *online* yaitu antara lain:
 - a. Eksistensi dalam belanja secara *online* memang pembeli tidak bertemu secara langsung.
 - b. Sisi penjual:
 - 1) Kualitas barang yang tidak sesuai.
 - 2) Ketidakjelasan informasi tentang produk.
 - 3) Kesalahan pengiriman .
 - 4) Penipuan.
2. *Online marketplace* telah menyediakan proses penyelesaian sengketa dalam *terms and condition* dan mengimbau pengguna dalam menyelesaikan sengketa yang ada melalui penyelesaian alternatif yang disediakan. Sengketa yang terjadi secara *online* dibutuhkan juga penyelesaian sengketa yang cepat secara *online*.
3. Kekuatan hukum putusan yang dihasilkan melalui *online dispute resolution* dalam bentuk suatu perdamaian antara para pihak yang bersengketa mengikat para pihak karena mereka mengakui perdamaian itu dan sepakat menyelesaikan permasalahan sehingga berakhir permasalahan antara para pihak.

B. Saran

Berdasarkan penulisan dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai penyelesaian sengketa *e-commerce* antara penjual dan pembeli melalui *online dispute resolution* maka yang menjadi saran penulis, sebagai berikut:

1. Pemerintah perlu mengawasi kegiatan *e-commerce* khususnya dalam transaksi elektronik pada *online marketplace* karena kegiatan ini semakin meningkat sehingga pemerintah dapat menjamin terjadinya transaksi yang aman dalam sebuah regulasi atau memperbarui regulasi yang telah ada dalam menjaga/mengatur para pelaku usaha dalam sistem *e-commerce* serta sebaiknya dengan segera mengesahkan Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Perlunya pendataan yang dilakukan pemerintah terhadap *online shop*, bila terjadi penipuan hal ini mudah ditangani serta pajak yang harus dibayarkan oleh toko *online* dalam transaksi elektronik yang terjadi.
2. *Online marketplace* sebaiknya melakukan pendataan bagi *online shop* yang memiliki data buruk/persentase dan ulasan pada toko yang buruk dalam suatu jangka waktu tertentu, untuk mengurangi *online shop* dengan pelayanannya yang kurang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Literatur :

- Abdurrasyid, H. Priyatna. 2011. *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Suatu Pengantar*. PT. Fikahati Aneska dan BANI.
- Badan Pembinaan Hukum Nasional. 2010. *Masalah Hukum Arbitrase Online*, Jakarta: Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI.
- Fakhriah, Efa Laela. 2011. *Bukti Elektronik Dalam Pembuktian Perdata*. Bandung: PT Alumni.
- Fuady, Munir. 2000. *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Hernoko, Agus Yudha. 2010. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.
- Hutagalung, Sophar Maru. 2014. *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Margono, Suyud. 2004. *ADR (Alternative Dispute Resolution) & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2012. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sukarmi. 2008. *Perspektif Cyber Law Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*. Bandung: Pustaka Sutra.
- Umam, Khotibul. 2010. *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Usman, Rachmadi. 2013. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Peraturan Perundang-undangan :

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan .

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Internet :

<http://www.pajak.go.id>

<http://www.hukumonline.com>

<https://techno.okezone.com>

<http://tekno.liputan6.com>

www.hukumonline.com

<https://www.tokopedia.com/>

<https://shopee.co.id/>

<https://www.bukalapak.com/>

<https://pages.lazada.co.id/>

Jurnal :

Chandra, Adel. 2014. *Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008*. Jurnal Ilmu Komputer, Volume 10, Nomor 2, September. Jakarta: Fakultas ilmu Komputer Universitas Esa unggul.

Hakiki, Aditya Ayu dkk. 2017. *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online, Justitia Jurnal Hukum*. Volume 1, No. 1, April. Surabaya: FH Universitas Muhammadiyah.

Istiqomah. 2016. *Informasi Produk Perdagangan Oleh Pelaku Usaha Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan Dan Masalah Mursalah*. Malang: Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Kamil, Hutrin dan M. Ali Mansyur. 2014. *Kajian Hukum Online Dispute Resolution (ODR) Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999*. Jurnal Pembaharuan Hukum Vol I No. 2 Mei-Agustus. Semarang: Fakultas Hukum UNISSULA.

Maulana, Shabur Miftah dkk. 2015. *Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 29 No. 1 Desember. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Nugroho, Fauyhi Eko. 2016. *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online Studi Kasus Tokoku*. Jurnal Simetris Vol. 7 No 2 November. Tangerang: Universitas Muhammadiyah Tangerang.

Putra, Setia. 2014. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce*. Jurnal Ilmu Hukum Volume 4, No. 2, Februari-Juli. Riau: Fakultas Hukum Universitas Riau.

Prayogo, Presley. 2014. *Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Melalui Internet (Kajian Terhadap Pemberlakuan Transaksi Elektronik dan Perlindungan Hukum)*. Lex et Societatis, Vol. II/ No.4/ Mei. Manado: Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.

Siregar, Angga Riandra dan Guna Yanti Kemala Sari Siregar Pahu. 2017. *Pengakuan Transaksi Elektronik (E-commerce) Dalam Kerangka Hukum Perikatan Dan Kerangka Pembuktian*. Keadilan Progresif Volume 8, Nomor 2, September. Lampung: Universitas Bandar Lampung.

Sitompul, Meline Gerarita dkk. 2016. *Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia*. Jurnal Renaissance, Volume 1, No. 02, Agustus. Palembang: Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya.

Tuti, Dewi dan B. Rini Heryanti. 2011. *Pengaturan Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi Di Bidang Perdagangan*. J. Dinamika Sosbud Volume 13, Nomor 1, Juni. Semarang: Fakultas Hukum.

Utama, Gagah Satria. 2017. *Online Dispute Resolution: A Revolution In Modern Law Practice*. Pro Negotium Justitiae Legem, Business Law Review, Volume Three.

Utami, Setyaningsih Sri. 2010 *Pengaruh Teknologi Informasi Dalam Perkembangan Bisnis, Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*. Vol. 8 No. 1, April. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi.

Widaningsih. 2017. *Penyelesaian Sengketa E-Commerce Melalui ODR (Online Dispute Resolution)*. Jurnal Panorama Hukum, Vol. 2, No. 2, Desember. Malang: Politeknik Negeri Malang.

Skripsi dan Tesis :

Apriyanti, 2014. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Tinjau Dari Hukum Perikatan*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

H, Kevin Fedrick H. 2017. *Perlindungan Konsumen Berkenan Dengan Ketidaksesuaian Harga Dalam Promosi Diskon Secara Online*. Fakultas Hukum Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Sumasyhari, Didin. 2016. *Perlindungan Konsumen E-Commerce Pada Lazada.Co.Id Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Positif*. Surakarta: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).

Tamba, Reston. 2012. *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (Electronic Commerce) Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008*. Surabaya: Skripsi Fakultas Hukum Universitas Wijaya Putra.

Mantri, Bagus Hanindy. 2007. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. Semarang: Tesis Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

Syafiq, Ahmad. 2003. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce)*. Semarang: Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro.