

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI SECARA ONLINE MENURUT UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Dr. H. M. YASIR, SH., M.Si**

Fakultas Hukum Universitas Bojonegoro  
Jl. Lettu Suyitno No. 2 Kalirejo Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro  
Jawa Timur 62119

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara online menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan tindakan yang dilakukan konsumen dalam melakukan gugatan ganti rugi dalam transaksi jual beli secara online.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan beberapa tempat yang menyediakan bahan pustaka yaitu salah satunya Perpustakaan Bojonegoro dan perpustakaan Universitas Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah wawancara dengan kepala UPT perlindungan konsumen bojonegoro. Sedangkan untuk data sekunder menggunakan peraturan perundang-undangan, buku-buku dan jurnal yang terkait. Hasil penelitian ini antara lain perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online yaitu ada dua. Pertama upaya melindungi melalui peraturan tertulis (undang-undang). Kedua melalui tingkah laku penegakan hukum. Tindakan yang dilakukan konsumen dalam melakukan gugatan ganti rugi dalam transaksi jual beli secara online melalui beberapa jalur penyelesaian sengketa yang dapat di tempuh di antaranya melalui jalur pengadilan (litigasi) yang diatur dalam pasal 5 undang-undang perlindungan konsumen. Dan penyelesaian melalui jalur diluar pengadilan (non litigasi) atas dasar pasal 47 undang-undang perlindungan konsumen.

**Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, dan Jual Beli *online*,**

## A. LATAR BELAKANG

Seiring perkembangan teknologi di masa kini, banyak kemajuan di segala bidang terutama di bidang teknologi informasi. Hal tersebut tentu dimanfaatkan oleh banyak masyarakat Indonesia untuk berbagai kebutuhan. Salah satunya yaitu dalam hal jual beli secara online. Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah digital economic atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *e-commerce* sebagai media transaksi.<sup>1</sup>

Salah satu hasil perkembangan teknologi informasi adalah jual beli yang dilakukan melalui media elektronik dan dikenal dengan kontrak jual beli secara elektronik. Berdasarkan sumber hukum di Indonesia, suatu kontrak jual beli harus memiliki beberapa klausula-klausula yang tekstual, yaitu berbentuk akta atau kontrak secara tertulis, jelas, dan nyata, baik berupa akta otentik maupun akta dibawah tangan. Hal ini akan mempermudah pelaksanaan kontrak jual beli termasuk hak dan kewajiban dari para pelakunya. Sistem hukum yang berlaku saat ini yang belum mempertimbangkan pengaruh-pengaruh dari pemanfaatan internet. Sedangkan bisnis modern yang bersifat kontemporer sudah dipengaruhi oleh pemanfaatan dari internet. Perkembangan yang paling mutakhir muncul sebuah model atau sistem transaksi bisnis yang sangat inovatif dan kreatif mengikuti high

tech improvement (kemajuan teknologi tinggi) di bidang komunikasi dan informasi.<sup>2</sup> Canggihnya teknologi modern saat ini dan terbukannya jaringan informasi global yang serba transparan. Hal ini ditandai dengan kemunculan internet, cybernet, atau word wide web (www) yakni sebuah teknologi yang memungkinkan adanya transformasi informasi secara cepat keseluruh dunia maya.

Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis, selektif dalam menentukan produk yang akan di pilihnya. Begitu pula bagi produsen. Kemajuan ini membawa dampak positif dalam pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Sebaiknya, karena kedua belah pihak (pelaku usaha dan konsumen) secara fisik tidak bertemu maka kemungkinan lahirnya bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar.

Mengingat kegiatan transaksinya tentu melalui media online, karena itu perlu saat ini kita memperhatikan pula aspek hukumnya terutama agar hak dan kewajiban kedua belah pihak terjamin. Dalam proses transaksi cenderung konsumen merasa tidak aman saat melakukan proses tersebut. Transaksi jual beli online pada dasarnya sama dengan jual beli secara konvensional yang membedakan adalah media yang digunakan. Dalam transaksi ini kegiatan

---

<sup>1</sup> Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm. 33.

---

<sup>2</sup> Muhammad Arsyad Sanusi, *Transaksi Bisnis dalam E-commerce: Studi Tentang Permasalahan Hukum dan Solusinya*, dalam *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, No. 16 Vol. 8 Maret 2001: 10-29, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2001).

jual beli menjadi lebih hemat, efektif dan efisien. Selain keuntungan yang didapat ada pula kerugian yang harus selalu diwaspadai, mengingat dalam transaksi ini antara pelaku usaha dan konsumen tidak dapat bertatap muka secara langsung. Hal ini memberikan peluang besar bagi pelaku usaha untuk melakukan kegiatan yang melanggar hak konsumen, begitu juga sebaliknya. Disinilah peran pemerintah di butuhkan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen atas kerugian yang dilakukan pelaku usaha yang di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Berdasarkan ketentuan pasal 1 ayat 1 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 definisi perlindungan konsumen meliputi seluruh upaya untuk memastikan kepastian hukum demi memberi perlindungan bagi konsumen.<sup>3</sup> Yang dimana konsumen memiliki hak yang harus didapatkannya dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak konsumen tersebut.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara online menurut undang undang nomor 8 tahun 1999?
2. Bagaimana tindakan yang dilakukan konsumen ketika dirugikan pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara online?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara online menurut undang undang nomor 8 tahun 1999.
2. Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan konsumen ketika dirugikan pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara online.

---

<sup>3</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

## **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

- a. Manfaat Teoritis  
Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap jasa yang di kuasai oleh pemerintah.
- b. Manfaat Praktis  
Penelitian ini merupakan masukan bahan bagi penulis yang berguna dalam menambah pengetahuan terutama di dalam perlindungan hukum bagi konsumen. Serta sebagai pengetahuan baru yang terangkum dalam satu naskah akademik guna meningkatkan masyarakat yang sejahtera.

## **E. METODE PENELITIAN**

Jenis metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian normatif. Metode penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang mengkaji hukum tertulis dari aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkungan dan materi, penjelasan umum dari pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan yang mengikat suatu undang-undang tetapi tidak mengikat aspek terapannya dan implementasinya<sup>4</sup>.

## **F. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli secara online menurut undang undang nomor 8 tahun 1999**

Berdasarkan pasal 28 D ayat (1) tahun 1945 menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”. Menurut teori keadilan yang di

---

<sup>4</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, hal. 24

kemukakan Adam Smith salah satunya terdapat prinsip No Harm yang merupakan prinsip tidak merugikan orang lain. Dalam bisnis, tidak boleh ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya, baik bagi konsumen, pelaku usaha, karyawan, investor, maupun masyarakat luas.

Hal tersebut berarti bahwa semua orang harus dilindungi dan tunduk pada hukum yang ada. Seluruh masyarakat dijamin untuk memperoleh perlakuan yang sama, sesuai dengan hukum yang berlaku. Hukum sebagai kaidah yang berfungsi untuk melindungi hak-hak yang dimiliki masyarakat termasuk hak kebendaannya. Untuk melindungi hak-hak masyarakat tentu saja dibutuhkan suatu upaya melalui perlindungan hukum.

“Lahirnya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sehingga hak-hak konsumen maupun pelaku usaha dapat terpenuhi, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan.”

Sebagaimana yang sudah dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Tujuan dibuatnya perlindungan konsumen dapat dijelaskan dalam pasal 3 UUPK nomor 8 tahun 1999. Yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara

menghindarkannya dari akses negatif pemakaian dan/atau jasa.

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menurut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

Dapat disimpulkan bahwa Perlindungan yang diberikan hukum dalam melindungi konsumen antara lain:

1. Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencegah pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan dapat memberikan aturan-aturan sebagai batasan kepada pelaku usaha dalam melakukan kewajibannya.
2. Perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa yang terjadi dalam kehidupan masyarakat akibat perbedaan kepentingan. Bentuk perlindungan hukum represif untuk para pihak, baik pemilik situs online sebagai pelaku usaha maupun konsumen. Pola penyelesaian sengketa dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu melalui jalur pengadilan (Litigasi) dan melalui jalur penyelesaian sengketa di luar pengadilan/Alternatif Penyelesaian sengketa (Non Litigasi).

## 2. Tindakan yang dilakukan konsumen ketika dirugikan pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara online

Tindakan yang dilakukan konsumen guna melakukan gugatan ganti rugi dapat tempuh melalui jalur pengadilan (litigasi) dan melalui jalur diluar pengadilan atau melalui penyelesaian alternatif (non litigasi).

### 1. Melalui jalur litigasi

#### a. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi adalah merupakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Sebagaimana diatur dalam pasal 45 ayat (1) jo pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan sebagai berikut: Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum".

Pasal 48 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. "Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45". an ditegaskan dalam pasal 38 ayat 1 jo pasal 39 ayat (1) undang-undang nomor 19 tahun 2016 Tentang

Informasi Dan Transaksi Elektronik, menyatakan sebagai berikut:

Pasal 38 ayat (1) undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik, "setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan system elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian". Pasal 39 ayat (1) undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik, "gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan".

### b. Secara perdata

Jenis-jenis gugatan yang lazim diajukan di peradilan umum yaitu gugatan wanprestasi dan gugatan perbuatan melawan hukum (PMH).

#### 1. Gugatan wanprestasi (ingkar janji)

Dilihat dari sumber hukumnya, wanprestasi menurut pasal 1243 kitab undang-undang hukum perdata timbul dari prrjanjian n (agreement). Pleh karena itu, wanprestasi tidak mungkin timbul tanpa adanya perjanjian yang dibuat terlebih dahulu diantara pihak. Hak menurut ganti kerugian karena wanprestasi timbul dari pasal 1243 KUHperdata yang pada prinsipnya membutuhkan pernyataan lalai dengan surat peringatan (somasi). KUHperdata juga telah mengatur jangka waktu perhitungan ganti rugi yang dapat dituntut, serta jenis dan jumlah ganti rugi yang dapat dituntut dalam wanprestasi.

#### 2. Gugatan perbuatan melawan hukum

Menurut pasal 1365 kitab undang-undang hukum perdata, perbuatan

melawan hukum (PMH) timbul karena perbuatan seseorang yang mengakibatkan kerugian pada orang lain. Hak menuntut kerugian karena PMH tidak perlu somasi. Apabila terjadi PMH, pihak yang dirugikan langsung mendapatkan hak untuk menuntut ganti rugi tersebut.

Perlindungan hukum secara perdata untuk melindungi hak konsumen dalam kaitannya dengan pencantuman klausa baku yang dilarang oleh undang-undang. Hukum di Indonesia yang menjadi dasar hukum tatacara pengajuan gugatan yaitu berdasarkan gugatan perbuatan melawan hukum (PMH), yaitu gugatan ganti rugi karena adanya suatu perbuatan melawan hukum (PMH) yang mengakibatkan kerugian orang lain. Untuk dapat menuntut ganti rugi berdasarkan PMH, maka unsur yang harus dipenuhi adalah:

1. Harus ada perbuatan, yang dimaksud perbuatan ini harus bersifat positif maupun negatif, artinya setiap tingkah laku berbuat atau tidak berbuat.
  2. Perbuatan tersebut harus melawan hukum. Istilah melawan hukum telah diartikan secara luas, yaitu tidak hanya melanggar peraturan perundang-undangan tetapi juga dapat berupa:
- c. Secara pidana

Perlindungan secara pidana dari adanya penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha/pemilik toko online atau website juga dapat dikenakan sanksi pidana jika ada bukti penipuan tersebut sesuai dengan Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHPidana). Penipuan secara online sama dengan penipuan konvensional, yang membedakan hanyalah pada

sarana perbuatannya yakni menggunakan system elektronik (computer, internet, perangkat telekomunikasi). Dengan sanksi pidana diharapkan pelaku jera dan terjadi keseimbangan hukum karena pelaku diberi sanksi. Sanksi pidana sangat diperlukan, tetapi harus di ikuti peraturan-peraturan lainnya yang efektif mengatur kegiatan ekonomi.

d. Melalui Jalur Non Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi (diluar pengadilan) dengan cara menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat seperti halnya, secara musyawarah, perdamaian, secara kekeluargaan dan sebagainya. Pada dewasa ini cara yang sekarang berkembang dan diminati oleh para pelaku bisnis adalah melalui lembaga ADR (alternative dispute resolution).

Penyelesaian sengketa konsumen non litigasi menurut pasal 52 huruf (a) undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah melalui arbitrase, konsiliasi, dan mediasi adalah sebagai berikut:

- a. Arbitrase adalah merupakan cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa.
- b. Konsiliasi (pemufakatan) adalah merupakan bentuk penyelesaian sengketa dengan intervensi pihak ketiga (konsiliator), dimana konsiliator lebih bersifat aktif, dengan mengambil inisiatif menyusun dan merumuskan langkah-langkah penyelesaian yang selanjutnya diajukan dan ditawarkan membuat kepada pihak yang bersengketa.

- c. Mediasi (penengah), adalah merupakan proses negosiasi memecah masalah dimana pihak ketiga (mediator) yang tidak memihak (impartial) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan, yang kedudukannya hanya sebagai penasihat, tidak berwenang untuk memberi keputusan untuk menyelesaikan perselisihan tersebut.

Penyelesaian sengketa secara damai seperti arbitrase, negosiasi konsiliasi dan mediasi. Apabila dilihat dari sifatnya, penyelesaian sengketa secara damai ini merupakan hal yang ideal mengingat keadilan muncul dari para pihak, Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Sebagaimana telah diatur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) yang merupakan salah satu dasar hukum yang paling kuat selain undang-undang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di bentuk oleh pemerintah di tiap-tiap daerah untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana. Walaupun di bentuk oleh pemerintah tetapi bukan merupakan bagian institusi kekuasaan kehakiman.

#### a. Melalui Arbitrase

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui lembaga arbitrase, hal ini termasuk dalam penyelesaian sengketa secara adversial yang melibatkan suatu lembaga. Arbitrase pada dasarnya berbentuk lembaga non Negara atau swasta untuk menyelesaikan sengketa secara

cepat. Undang-undang yang mengatur tentang arbitrase adalah undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Pada prinsipnya pemeriksaan perkara di arbitrase melalui 3 tahapan, yaitu: *pertama*, tahap persiapan untuk mempersiapkan segala sesuatu guna sidang pemeriksaan perkara. Kedua, tahap pemeriksaan tahap mengenai jalannya sidang pemeriksaan perkara, mulai dari awal pemeriksaan peristiwa, proses pembuktian sampai dijatuhkan putusan oleh arbiter. Ketiga, tahap pelaksanaan, tahap untuk merealisasi putusan arbiter yang final dan mengikat.<sup>5</sup>

#### b. Melalui Arbitrase

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui lembaga arbitrase, hal ini termasuk dalam penyelesaian sengketa secara adversial yang melibatkan suatu lembaga. Arbitrase pada dasarnya berbentuk lembaga non Negara atau swasta untuk menyelesaikan sengketa secara cepat. Undang-undang yang mengatur tentang arbitrase adalah undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Pada prinsipnya pemeriksaan perkara di arbitrase melalui 3 tahapan, yaitu: *pertama*, tahap persiapan untuk mempersiapkan segala sesuatu guna sidang pemeriksaan perkara. Kedua, tahap pemeriksaan tahap mengenai jalannya sidang pemeriksaan perkara, mulai dari awal pemeriksaan peristiwa, proses pembuktian sampai dijatuhkan putusan oleh arbiter. Ketiga, tahap pelaksanaan, tahap

---

<sup>5</sup> Bambang Sutiyoso, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Citra Media, Yogyakarta, hlm.120

untuk merealisasi putusan arbiter yang final dan mengikat.<sup>6</sup>

## G. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

- a. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli secara online ada dua, pertama upaya melindungi melalui peraturan tertulis (Undang-Undang). Kedua melalui tingkah laku penegakan hukum.
- b. Tindakan yang dilakukan konsumen dalam melakukan gugatan ganti rugi dalam transaksi jual beli secara online yaitu melalui penyelesaian jalur pengadilan (Litigasi) atas dasar Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). dan jalur diluar pengadilan atau melalui penyelesaian alternatif (non litigasi) atas dasar Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

### 2. Saran

Konsumen yang melakukan transaksi jual beli online harus betul-betul memperhatikan dan harus teliti dalam memilih toko-toko online yang tersedia dan pastikan toko online tersebut harus toko online yang terpercaya dan jelas, hal ini

agar mudah bagi kita untuk melakukan upaya hukum jika terjadi sesuatu yang tidak di inginkan.

## H. DAFTAR BACAAN

### Buku

- Gunawan widjaja, 2002, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*,
- Phillipus M.Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya,
- Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001,
- R.Subekti Dan R. Tjirosudibio, *Kitab*

### Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kuhperdata)
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (Kuhpidana)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

---

<sup>6</sup> Bambang Sutiyoso, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Citra Media, Yogyakarta, hlm.120