



Tinjauan Yuridis Terkait Adanya Klausula Baku Dalam Jual Beli Online Melalui Aplikasi Shopee

Putri Rahmayanti¹, Vika Rachayu², Rijam Syahfutra³

^{1,2,3} Universitas Maritim Raja Ali Haji

putrirahmayanti22@gmail.com¹, vikarahayu020201@gmail.com²

Kata kunci:	Abstrak
Klausula baku; Jual beli online; Perlindungan konsumen.	Tujuan dari klausula <i>marketplace</i> baku adalah untuk mempermudah dan mempercepat transaksi antara penjual dan pembeli, baik secara konvensional maupun media <i>online</i> . Dalam melakukan penjualan dengan mencantumkan klausula baku, penjual harus tetap memperhatikan hal-hal yang diperbolehkan oleh undang-undang, agar perlindungan konsumen tetap ditawarkan sesuai dengan pasal 18 UUPK. Apabila konsumen mengalami kerugian yang diakibatkan oleh klausula baku yang dicantumkan maka selaku pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian sesuai yang termuat dalam pasal 19 UUPK. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana keabsahan pencantuman klausula baku di deskripsi pelaku usaha dalam jual beli <i>online</i> melalui aplikasi <i>Shopee</i> dan bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dengan adanya klausula baku yang merugikan dalam jual beli <i>online</i> melalui aplikasi <i>Shopee</i> . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan teknik pengumpulan data Hukum melalui studi dokumen (studi pustaka), seperti buku-buku, makalah, jurnal dan karya para ahli.

Pendahuluan

Di bidang bisnis, teknologi internet memungkinkan transaksi bisnis tidak hanya dilakukan secara langsung (tatap muka), tetapi juga dengan bantuan media *online*. Media *online* menjadi banyak digunakan sebagai media dalam bisnis. Kemudahan yang ditawarkan merupakan salah satu keunggulan transaksi melalui media *online* karena menghemat waktu dan penjual dan pembeli tidak harus berhadapan langsung dengan transaksi, (Wulandari & Alam, 2018) begitu mudah melakukan transaksi jual beli *online* yang ditawarkan hanya perlu menggunakan jari saja untuk membeli suatu barang yang diinginkan. Tetapi perlu kita ketahui selain mudah untuk melakukan transaksi ada pula permasalahan yang dihadapi terutama pelaku usaha yang menerapkan klausula baku di jual beli *online* terutama melalui aplikasi *shopee* yang penulis ingin kaji lebih dalam.

Keberadaan Klausula baku sebagai media untuk melakukan promosi transaksi antara produsen dan konsumen yang sering disalahgunakan oleh pelaku usaha yang memberikan syarat-syarat merugikan konsumen. Klausula baku juga terdapat dalam perjanjian kredit bank, perjanjian asuransi, perjanjian penitipan barang, dan perjanjian jual beli melalui *e-commerce*. Contoh dari klausula baku yang dicantumkan di deskripsi pelaku usaha di aplikasi *shoppe* merupakan "barang pembelian tidak dapat dikembalikan, barang rusak/hilang bukan merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha". Klausula baku sering ditemukan dalam berbagai macam kegiatan jual beli seperti barang dan jasa. Dalam

pembelian dan penjualan barang dan jasa melalui *marketplace* aplikasi *shoppe* akan dibatasi tanggung jawab pelaku usaha dan tidak menerima barang-barang antara lain, pembelian oleh konsumen. Adanya Batasan terhadap tanggung jawab pelaku usaha yang dinilai sangat merugikan semua pihak konsumen jika terjadi kerusakan Barang yang di beli. (Abib et al., 2015).

Jual beli *online* merupakan hal baru yang lahir dalam konteks perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang tujuannya untuk mengutamakan keabsahan waktu, harga dan tempat dalam pelaksanaannya. Harapannya adalah memperbaiki cara kerja jual beli secara tradisional atau tatap muka sehingga tercipta transaksi baru dalam jual beli dengan pelayanan yang cepat, sederhana, dan praktis. (Nurlaeni Faizal, 2019) Teknologi komunikasi dalam transaksi penjualan *online*, baik akad jual beli berdasarkan sistem hukum perdata maupun akad jual beli berdasarkan sistem hukum adat, hampir mirip dengan model akad jual beli tradisional yang diterapkan masyarakat Indonesia. (Abdul Halim Barkatullah, 2017)

Terwujudnya sistem jual beli yang lebih modern dari perkembangan teknologi dan komunikasi ini tentunya menjadi cepat dan mudah dengan sarana promosi yang sangat murah melalui sosial media atau internet. Salah satu contoh aplikasi tersebut adalah *Shopee*, yang merupakan salah satu dari beberapa *online marketplace* untuk jual beli yang sering digunakan oleh sebagian masyarakat Indonesia. *Shopee* adalah aplikasi *mobile* yang menjadi tempat belanja *online* yang menyediakan berbagai macam produk dengan cara mudah, praktis, aman dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistic yang kuat dan aman. Selain dari segi mudah dan praktisnya, aplikasi *shopee* ini juga menawarkan gratis ongkos kirim dalam menu pembelian produk dengan harga nominal sangat minim yang telah ditentukan. Hal tersebut menjadikan jalan keluar para konsumen atau pembeli yang sering terkendala di harga ongkos pengiriman yang cukup mahal. (Nurlaeni Faizal, 2019)

Didalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah mengatur tentang pencantuman klausula baku sehingga pelaku usaha tidak melanggar hak-hak konsumen yang rentan dilanggar oleh pelaku usaha, tetapi Kenyataannya dalam lingkungan masyarakat masih sering terjadi penyimpangan pada jual beli *online* yaitu barang yang dipesan tidak sesuai dengan gambar yang dicantumkan dan adanya wanprestasi sehingga pelaku usaha akan mencantumkan klausula baku dalam deskripsi penjualan supaya tidak adanya komplen terhadap barang yang tidak sesuai dengan gambar yang dicantumkan oleh pelaku usaha. (Ferawati Dinda, 2022) Seperti halnya dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee* maka pelaku usaha akan menuliskan klausula baku dalam deskripsi penjualan atau bagian awal nama toko. Adapun hal yang dimaksud yaitu bahwa barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi atau ditukarkan dengan alasan salah pengiriman atau kerusakan dalam pengiriman. Hal inilah yang merupakan salah satu kelemahan dari jual beli *online* melalui aplikasi terutama aplikasi *Shopee*. Konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan gambar awal akan merasa dirugikan karena terdapatnya klausula baku tersebut. Isi klausula baku yang merugikan penerima klausula baku, karena dibuat sepihak dan dapat melanggar beberapa hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berarti hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan untuk menerima barang dan/atau jasa menurut nilai tukar dan keadaan yang diperbolehkan serta menurut jaminan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang penulis jelaskan diatas, adapun rumusan masalah yang akan Penulis angkat yaitu bagaimana keabsahan pencantuman klausula baku di deskripsi pelaku usaha dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee*? dan bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dengan adanya klausula baku yang merugikan dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee*?

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif dan sumber bahan Hukum. Teknik pengumpulan data Hukum melalui studi dokumen (studi pustaka), seperti buku-buku, makalah, jurnal dan karya para ahli. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif

analitis, artinya digunakan untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh dan sistematis tentang kedudukan dan hak anak angkat dalam pembagian harta warisan menurut kitab undang undang hukum perdata.

Hasil dan Pembahasan

Tinjauan pencantuman klausula baku di deskripsi pelaku usaha dalam jual beli online melalui aplikasi *Shopee*

Pencantuman klausula baku sangat merugikan konsumen, dalam hal ini konsumen memiliki kedudukan yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, karena beban yang diserahkan kepada pelaku usaha langsung dialihkan kepada konsumen. Didalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah mengatur tentang pencantuman klausula baku yaitu “pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha; menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.”

Sehubungan dengan larangan tersebut di atas, pelaku usaha dalam penggunaan jual beli di *marketplace* dilarang menyatakan tunduknya pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan dan/atau lanjutan yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha selain itu, ketentuan pasal 18 berupaya untuk menghindari adanya klausula baku yang letak dan bentuknya tidak nyaman atau tidak dapat dibaca dengan jelas oleh konsumen, sedangkan klausula tersebut dapat mengandung klausula yang sangat memberatkan konsumen.(Sembiring, 2011)

Menelaah lebih dalam lagi jual beli secara *online* melalui aplikasi dengan adanya pencantuman klausula baku dapat menimbulkan permasalahan yang berkenaan dengan hak-hak konsumen yaitu:(fadel edo romires, 2022)

1. Konsumen tidak memiliki kesempatan untuk menyelidiki keaslian barang atau jasa yang ditawarkan oleh , karena konsumen tidak dapat langsung mengenali, melihat, atau menyentuh barang yang dipesan.
2. Tidak ada jaminan bagi konsumen jika barang dan/atau jasa yang dikirim tidak sesuai dengan yang terlihat di gambar bahkan tidak sampai.
3. Transaksi e-commerce adalah lintas batas di negara, yang menimbulkan pertanyaan tentang yurisdiksi negara mana yang harus diterapkan.

Permasalahan di atas menunjukkan transaksi jual beli yang dilakukan melalui aplikasi *shoppe* berkaitan dengan penggunaan klausula baku dalam jual beli yang dilakukan, tentunya klausula baku atau isi klausula baku sebagian besar melindungi kepentingan pelaku usaha. Sehingga pelaku membuat suatu perjanjian sepihak tanpa melihat konsumen selaku yang mempunyai kedudukan lebih rendah dari pelaku usaha.

Ketentuan kewajiban pelaku usaha sudah diatur dalam pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.” Oleh karena itu perjanjian jual beli di aplikasi *shoppe* atau klausula baku pelaku usaha tidak boleh mengkhianati hak konsumen, jika pelaku usaha mengabaikan hak konsumen, dapat dikatakan bahwa tindakan pelaku usaha adalah perbuatan melawan hukum.(fadel edo romires, 2022)

Berdasarkan ketentuan diatas kewajiban yang terkandung dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengharuskan setiap pelaku usaha yang berada di *marketplace* aplikasi *Shopee* untuk memberikan informasi yang jujur tentang produk, yaitu keaslian, merek, bentuk, berat, kondisi dan harga produk, untuk memenuhi hak konsumen, dan untuk meminimalkan kerugian terhadap apa yang konsumen rasakan tentang barang yang mereka terima tidak sesuai dengan pesanan.

Adanya klausula baku di deskripsi jual beli di aplikasi *shoppe* maka pelaku usaha wajib mengikuti prosedur yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen. Yang termuat dalam pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha di *marketplace* apabila klausula itu dibuat untuk hanya kepentingan pelaku usaha saja dan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha maka pemerintah melindungi konsumen dari perbuatan sewenang-wenang pelaku usaha terkait pencantuman klausula baku jual beli di *marketplace* melalui aplikasi *shoppe*, pemerintah mengatur ketentuan mana yang boleh dicantumkan dalam klausula baku dan hal yang dilarang dicantumkan, dan bertujuan untuk menciptakan kepentingan yang sama antara para pihak dan meminimalkan kerugian konsumen akibat dimasukkannya klausula baku dalam deskripsi jual beli *online*.

Pelaku usaha harus bertanggung jawab apabila klausula baku itu dapat merugikan konsumen dan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Yang termuat dalam pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” Dalam hal terkait jual beli diaplikasi *shoppe* maka ganti kerugian yang dapat dilakukan melalui proses pengajuan pengembalian barang atau return sehingga kerugian yang dialami konsumen bisa dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha di *marketplace*.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dengan adanya klausula baku yang merugikan dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee*

Berdasarkan dari Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan lembaga yang diberikan kewenangan untuk melakukan pengawasan yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dikenal dengan BPSK. BPSK ialah badan yang bertugas menangani serta menyelesaikan sengketa diantara pelaku usaha dan konsumen. BPSK melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku pelaku usaha, mengingat mulai banyaknya dipergunakan perjanjian baku dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen serta adanya kemungkinan kerugian yang akan disebabkan terhadap konsumen bila pencantuman klausula baku ini tak diawasi pada prakteknya. (Sindy Ch. Sondakh, 2014)

Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adanya klausula baku terdapat dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menyebutkan tentang tugas dan wewenang dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;

- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Selain itu pada Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. Pasal 33 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 44 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Di dalam Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang tugas dari Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang meliputi:

- a. menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d. membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Berasal ketentuan di atas, bahwa peran LPKSM sangat penting khususnya dalam perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan dari pelaku usaha yaitu menggunakan pencegahan melalui sosialisasi yang berkaitan dengan pendidikan serta nasihat terhadap konsumen serta bekerja sama oleh BPSK serta Pemerintah dalam mengawasi terjadinya pelanggaran hak konsumen khususnya pada pencantuman klausula baku yang merugikan. (Miru Ahmadi, 2011)

Bagi konsumen yang merasa dirugikan atas adanya klausula baku dalam melakukan jual beli secara *online* melalui aplikasi *Shopee* dapat memilih penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Biasanya untuk memudahkan dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha akan memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan 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.

Akan tetapi, penyelesaian sengketa melalui pengadilan terdapat dalam Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa yang dapat melakukan gugatan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah konsumen perorangan, sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan pemerintah. Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa gugatan konsumen bisa diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau badan peradilan di mana konsumen tinggal. Hal ini mempermudah konsumen pada hal pengajuan gugatan ke pelaku usaha sebab konsumen tak perlu lagi mencari serta mengajukan gugatan ke daerah pelaku usaha tinggal. Sanksi terhadap pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dibagi menjadi 2 jenis yaitu hukuman administratif serta hukuman pidana. (Syamsudin & Ramadani, 2018)

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan jika para pihak belum menentukan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil bagi satu pihak atau para pihak yang bersengketa. (Setyawati et al., 2017) Oleh karena itu, dengan adanya klausula baku dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee* maka ganti kerugian akan dilakukan dengan pengembalian barang sehingga dengan demikian konsumen yang dirugikan akan mendapat pertanggung jawaban dari pelaku usaha.

Kesimpulan

Pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee* telah melanggar Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam Pasal tersebut menyatakan bahwa larangan pelaku usaha untuk membuat aturan baru atau tambahan yang dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pencantuman klausula baku dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee* hanya untuk kepentingan pelaku usaha dan merugikan konsumen. Pemerintah melindungi konsumen dari perbuatan sewenang-wenang pelaku usaha terkait pencantuman klausula baku jual beli *online* melalui aplikasi *shoppe*. Pemerintah mengatur ketentuan yang boleh dicantumkan klausula baku dengan tujuan untuk menciptakan kepentingan yang sama antara para pihak dan meminimalkan kerugian konsumen akibat dimasukkannya klausula baku dalam deskripsi jual beli *online*.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan perlindungan terhadap konsumen yang hak-haknya dilanggar. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa ada tiga lembaga untuk perlindungan terhadap konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Ketiga Lembaga ini mempunyai tugas terhadap perlindungan konsumen terutama adanya klausula baku dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee*. Terdapat dua bentuk penyelesain sengketa menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Pertanggung jawaban dari pelaku usaha dengan adanya klausula baku dalam jual beli *online* melalui aplikasi *Shopee* terhadap konsumen yang dirugikan maka ganti kerugian akan dilakukan dengan pengembalian barang.

Daftar Pustaka

- Abdul Halim Barkatullah. (2017). *Hukum Transaksi Elektornik*. Nusa Media.
- Abib, A. S., Kridasaksana, D., & Nuswanto, A. H. (2015). Penerapan Klausula Baku Dalam Melindungi Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Melalui E-Commerce. In *Jurnal Dinamika Sosial Budaya* (Vol. 17, Issue 2). <https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i1.508>
- fadel edo romires. (2022). *penggunaan klausula baku dalam perjanjian e-commerce di tinjau dari perspektif perlindungan konsumen*. 3(4), 5799–5814.
- Ferawati Dinda, M. F. (2022). *Penerapan Prinsip Itikad Baik oleh Pelaku Usaha Atas Pencantuman Klausula Baku dalam Jual Beli Online Ditinjau dari KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang PerlindunganKonsumen*. 2, 1083.
- Miru Ahmadi, Y. sutarman. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Nurlaeni Faizal. (2019). *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. Shopee Internasional Indonesia*. Islam Negeri Walisongo.
- Sembiring, J. J. (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*. Visi Media.
- Setyawati, D. A., Ali, D., & Rasyid, M. N. (2017). Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*, 1(3), 49. <https://doi.org/10.24815/sklj.v1i3.9638>
- Sindy Ch.Sondakh. (2014). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *Lex Privatum*, 2(2), 81.
- Syamsudin, M., & Ramadani, F. A. (2018). Perlindungan Hukum Konsumen atas Penerapan Klausula Baku (Kajian Putusan Nomor 26/P.BPSK/12/2014, Nomor 15/PDT.G/2015/PN.SBY, dan Nomor 184 K/PDT.SUS-BPSK/2016). *Jurnal Yudisial*, 11(1), 91–112.

Wulandari, B. T., & Alam, P. P. (2018). Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Marketplace. *Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan*, 3–18.