



Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen pada Model Transaksi Pre-Order Melalui Media Sosial Instagram

Ita Erlita

Universitas Jember

Fendi Satyawan

Universitas Jember

Alamat : Jalan Kalimantan No. 37, Kampus Tegalboto, Kabupaten Jember, Jawa Timur
68121, Indonesia

Korespondensi penulis: erlita661@gmail.com

No. WA Aktif: '081238696193

Abstract. *The implementation of buying and selling online one of the interests of the public is Instagram media, where consumers can gather various information about the items to be purchased and compare prices from various regions so that it can facilitate the purchase of the goods. In application, electronic commerce or e-commerce does not have to be face to face or meet when conducting the transaction. Electronic commerce has more complicated terms and conditions compared to traditional trading. Consumer Protection Act concerning consumer rights in carrying out commerce / trade. Problems that often occur in transactions through the media Instagram are very diverse so it needs special attention in providing comfort for consumers and businesses. The purpose of this research is to find out and analyze Consumer Protection in Electronic Transactions via Instagram. The formulation of the problem in this paper concerning forms of consumer rights violations experienced by online shop consumers, as well as electronic transactions through Instagram media can provide legal protection for consumers.*

Keywords : *Buy and Sell; E-commerce; online transaction*

Abstrak. Pelaksanaan jual beli secara online salah satu yang diminati oleh masyarakat yaitu media Instagram, dimana konsumen dapat mengumpulkan berbagai informasi mengenai barang yang hendak dibeli dan membandingkan harga dari berbagai wilayah sehingga dapat memudahkan dalam pembelian barang tersebut. Dalam penerapannya, perniagaan elektronik atau e-commerce tidak harus bertatap muka atau bertemu pada saat melakukan transaksi tersebut. Perniagaan elektronik memiliki syarat dan ketentuan yang lebih rumit dibandingkan dengan perdagangan biasanya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang hak konsumen dalam menjalankan perniagaan/perdagangan. Permasalahan yang sering terjadi pada transaksi melalui media Instagram sangat beragam sehingga perlu perhatian khusus dalam memberikan kenyamanan bagi konsumen maupun pelaku usaha. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram. Rumusan masalah dalam penulisan ini mengenai bentuk pelanggaran hak konsumen yang

Received April 25, 2026; Revised April 26, 2026; Accepted April 26, 2026

* Ita Erlita, erlita661@gmail.com

dialami oleh konsumen online shop, serta transaksi elektronik melalui media Instagram dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.

Kata Kunci : Jual Beli; E-commerce; transaksi online

LATAR BELAKANG

Hukum perlindungan konsumen hadir untuk menciptakan keadilan antara pelaku usaha dan konsumen, yang di Indonesia ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Seiring perkembangan revolusi industri 4.0, pola transaksi mengalami perubahan dari konvensional menjadi digital melalui e-commerce, sehingga menuntut hukum yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

Globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, khususnya internet, telah mengubah pola hidup masyarakat dan mendorong perubahan dalam berbagai aspek, termasuk ekonomi dan perdagangan. Data menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha, khususnya UKM, telah memanfaatkan internet sebagai sarana komunikasi dan promosi, yang kemudian mempercepat perkembangan e-commerce sebagai sistem perdagangan berbasis elektronik.

E-commerce memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan transaksi tanpa batasan ruang dan waktu serta memungkinkan akses informasi yang lebih luas. Namun, transaksi ini juga memiliki kompleksitas tersendiri dan melibatkan berbagai pihak, seperti penjual, pembeli, platform digital, dan jasa pengiriman. Oleh karena itu, keberadaan regulasi seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta ketentuan dalam KUHPdata menjadi penting untuk mengatur hubungan hukum dan melindungi hak konsumen.

Meskipun demikian, konsumen dalam e-commerce sering berada pada posisi yang lemah, seperti kesulitan mengembalikan barang, tidak adanya jaminan layanan purna jual, serta ketidaksesuaian produk dengan yang ditawarkan. Contoh kasus menunjukkan adanya penipuan dalam transaksi online, di mana barang yang diterima tidak sesuai dengan promosi. Hal ini menegaskan pentingnya perlindungan hak konsumen, terutama terkait informasi yang jujur, keamanan, serta hak atas ganti rugi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu usaha untuk menganalisa serta mengadakan konstruksi secara metodologis, sistematis dan konsisten. Penelitian merupakan sarana yang digunakan untuk memperkuat, membina serta mengembangkan ilmu pengetahuan. Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Selain itu, juga diadakan suatu pemecahan atas permasalahan – permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan. (Soekanto, 2005).

Metode Pendekatan penelitian yang digunakan oleh Penulis adalah penelitian hukum empiris, dimana pada penelitian ini objek yang akan diteliti pada awalnya adalah data sekunder yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan, atau terhadap masyarakat tentang

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk pelanggaran hak konsumen yang dialami oleh konsumen Online Shop di Instagram

Diperlukan perlindungan hukum bagi warga Negara terhadap tindakan hukum pemerintah. Menurut Sjachran Basah, perlindungan terhadap warga Negara diberikan bila sikap tindak administrasi Negara itu menimbulkan kerugian terhadapnya, sedangkan perlindungan terhadap administrasi Negara itu sendiri dilakukan terhadap sikap tindaknya dengan baik dan benar menurut hukum baik tertulis maupun tidak tertulis. (Sjachran Basah, 1992).

Pembahasan tentang bentuk pelanggaran hak konsumen yang dialami oleh konsumen online shop di Instagram dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konsumen Tidak Menerima Barang yang Sesuai dengan yang Dipesan

Hak untuk melindungi konsumen yang tidak menerima barang sesuai dengan pesannya akibat informasi dari penjual yang tidak sesuai dengan barang yang dijualnya, hal ini berdasarkan pada Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Konsumen dapat menggugat pelaku usaha yang melakukan kecurangan dengan memberikan barang yang tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut, dimana hal itu diterangkan dalam Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. (Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, n.d.).

Batasan Hukum Perlindungan Konsumen, sebagai bagian khusus dari Hukum Konsumen adalah “Keseluruhan asas-asas dan kaidahkaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.” (Nasution Az, 1999).

2. Kondisi Barang dalam Keadaan Cacat/Rusak

Konsumen yang menerima barang dalam keadaan cacat/rusak ataupun konsumen yang menerima barang dengan baik menggambarkan bahwa keadaan barang merupakan hal penting yang menjadi perhatian bagi para konsumen. Keadaan barang yang diterima oleh konsumen menjadi hal yang penting dimana apabila konsumen menerima barang yang cacat/rusak membuat konsumen merasa dirugikan. Hal tersebut dijelaskan, dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Mengenai kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli merasakan diberikan jaminan dengan adanya ketentuan tersebut.

3. Keterlambatan Pengiriman Oleh Pelaku Usaha

Salah satu faktor penting dalam transaksi melalui media sosial adalah pengiriman oleh pelaku usaha, dimana ketepatan pengiriman merupakan kepuasan bagi pelanggan. Jaminan yang didapatkan oleh konsumen merupakan kesepakatan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha untuk memberikan kenyamanan bagi konsumen, dimana hal tersebut merupakan hak konsumen. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga komitmen pelaku usaha dalam melakukan usaha. Kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha

yaitu memenuhi jaminan atau garansi yang disepakati antara kedua beah pihak..Apabila pihak yang merasa dirugikan karena jaminan atau garansi tersebut tidak dipenuhi oleh salah satu pihak, maka pihak yang merasa dirugikan berhak untuk menuntut haknya kembali.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa, dimana keadaan tersebut di atas menjelaskan bahwa pelaku usaha sering melakukan kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan alasan-alasan tersebut.

Menurut Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi sebagaimana berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) 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 perundangundangan yang berlaku.
- 3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Hal ini juga dapat dikategorikan dalam tindakan yang dapat merugikan konsumen dalam pengertian bahwa transaksi yang telah disepakati tidak semestinya pengiriman barang menjadi tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen baik secara mutu, kualitas dan jenis barang tersebut. Ancaman pidana adanya penipuan dalam pasal 378

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, yang berbunyi: (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, n.d.).

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.”

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjadi pedoman dalam hal ini. Apabila pelaku usaha tersebut terbukti benar merugikan konsumen, maka tindakan administratif yang diambil oleh pemerintah dapat dijadikan alat bukti bagi konsumen yang dirugikan. Sehingga alat bukti tersebut dapat digunakan oleh konsumen dan berarti memberi kemudahan bagi konsumen dalam mengajukan gugatan perkaranya. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) apabila pelaku usaha melanggar Pasal 19 ayat (2), ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (sebagaimana yang telah di sebutkan diatas tentang bunyi pasalnya), pasal 20 yang berbunyi: (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, n.d.).

“Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.” Pasal 50 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- ketua merangkap anggota;
- wakil ketua merangkap anggota;
- anggota.

Serta pasal 26 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.”

Dari hasil penelitian diatas, diketahui bahwa kedudukan konsumen selalu lemah bila dibandingkan dengan penjual barang atau jasa. Oleh karena itu, Pasal 19, Pasal 20,

Pasal 21, Pasal 24 sampai Pasal 27 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang pertanggung jawaban pelaku usaha dapat dipergunakan selama pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi elektronik masih ada kolerasinya.

4. Kontrak Elektronik

Agar terlaksana transaksi elektronik yang baik dan benar maka kontrak elektronik akan sangat membantu. Transaksi jual beli dilakukan secara online dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. (Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, n.d.) Persetujuan konsumen untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan tersebut biasanya didahului pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang dapat kami katakan juga sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik. Kontrak Elektronik menurut Pasal 47 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dianggap sah apabila:

- a. terdapat kesepakatan para pihak;
- b. dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. terdapat hal tertentu; dan
- d. objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundangundangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan System dan Transaksi Elektronik setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut:

- a) data identitas para pihak;
- b) objek dan spesifikasi;

- c) persyaratan Transaksi Elektronik;
- d) harga dan biaya;
- e) prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f) ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
- g) pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Dengan karena itu, pada transaksi elektronik yang konsumen lakukan, dapat menggunakan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan/atau Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahan.

Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.

B. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Trnsaksi Elektronik melalui Instagram

Dalam transaksi elektronik subjek hukum, dalam hal ini pelaku usaha dan konsumen, melakukan transaksi perdagangan melalui teknologi informasi berupa internet sehingga melahirkan perjanjian.

Dalam perjanjian ada yang disebut dengan dokumen elektronik yang dapat dijadikan sebagai alat bukti elektronik untuk menghindari adanya penyalahgunaan oleh orang yang tidak bertanggung jawab yang dapat digolongkan sebagai kejahatan dalam transaksi elektronik. Maka dari itu dibutuhkan perlindungan hukum bagi para subjek hukum yang melakukan transaksi elektronik ini.

Dalam perjanjian terdapat dokumen elektronik, yang dimana pelaku usaha membuat isi dari dokumen tersebut dan berisikan aturan dan kondisi yang harus dipenuhi oleh para konsumen. Aturan tersebut digunakan sebagai perlindungan hukum bagi kedua belah pihak. Perlindungan hukum bagi kedua belah pihak adalah:

Perlindungan hukum untuk pelaku usaha ditekankan dalam hal pembayaran, dimana konsumen diharuskan membayar penuh dan melunaskan pembayaran tersebut dan kemudian melakukan konfirmasi pembayaran baru setelah itu barang akan dikirimkan oleh penjual barang atau jasa dengan alasan apapun.

- a. Perlindungan hukum bagi konsumen terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dipesan.
- b. Konsumen dan pelaku usaha merupakan pihak yang harus mendapatkan perlindungan hukum. Namun sering kali posisi konsumen lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Hal ini berkaitan dengan tingkat kesadaran para konsumen terhadap haknya, kemampuan keuangan, dan kemampuan dalam tawar menawar yang cenderung masi rendah. Membicarakan tentang hak konsumen, dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah disebutkan jelas apa saja hak-hak konsumen.

Seperti yang telah dijabarkan diatas, banyak dari pasal 4 tersebut belum diterapkan secara benar dan baik oleh para pihak terkait. Mengenai pelaksanaan hak-hak konsumen oleh pelaku usaha di account instagram harus diketahui karena transaksi elektronik telah disepakati tidak bisa diabaikan

Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwan pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Apabila ternyata barang yang konsumen terima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), konsumen dapat menggugat Pelaku Usaha secara perdata dengan alasan terjadinya wanpretasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan diatas dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Pasal 49 Ayat (3) yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi para konsumen yang tidak mendapatkan barang yang sesuai dengan yang dipesan ataupun barang yang dipesan terdapat cacat tersembunyi sehingga pelaku usaha wajib memberikan perjanjian mengenai Batasan waktu untuk konsumen mengembalikan barang tersebut.

Dengan demikian konsumen dapat menggugat pelaku usaha dengan alasan wanprestasi atas transaksi jual beli melalui media sosial secara perdata. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagaimana disebutkan pada pasal 4 bahwa perlindungan hak bagi konsumen disertai dengan i'tikad baik harus dilakukan dengan baik sehingga menghindari kerugian bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Firman Turmantara. (2016). Hukum Perlindungan Konsumen. Malang: Setara Press.
- Gultom, E. (2003). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan melalui Ecommerce. Jakarta: Penerbit Elips II.
- Gunawan Widjaja, A. Y. (2001). Hukum Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kansil C.S.T. (2002). Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika.
- Makarim, E. (2004). Kompilasi Hukum Telematika. Jakarta: Raja Grafindo.
- Nasution Az. (1999). Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar). Jakarta: Daya Widya.
- Prana, Azriadi, G. A. (2001). Hacker Sisi Lain Legenda Komputer. Jakarta: Medikom Pustaka Mandiri.
- Rosmawati. (2018). Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Kencana.
- Sjachran Basah. (1992). Perlindungan Hukum atas Sikap tindak Administrai Negara. Bandung.

- Soekanto, S. (2005). Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press. (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, n.d.) Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.
- Ni Made Dewi Intan Lestari. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Toko Online Di Instagram. Universitas Udayana.
- Putu Dina Marta Ratna Sari. (2019). Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online. Universitas Udayana.