



PENYELESAIAN WANPRESTASI ATAS KEGAGALAN PENGEMBALIAN DANA DALAM TRANSAKSI ONLINE MELALUI APLIKASI AGODA

Iswi Hariyani*, Ferdiansyah Putra Manggala**, Syavira Aulia Mahir***

*Universitas Jember

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto, Jember, Jawa Timur

Email: bundaiswi62@unej.ac.id¹, ferdiansyahputramanggala@unej.ac.id², 210710101193@mail.unej.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji permasalahan kegagalan pengembalian dana (refund) pada transaksi melalui platform Online Travel Agent (OTA), khususnya Agoda, yang meskipun menawarkan kemudahan akses dan harga kompetitif, masih menyisakan persoalan dalam pemenuhan hak konsumen. Praktiknya, proses refund sering berlangsung lama dengan prosedur administratif yang kompleks, seperti verifikasi berulang dan respons layanan pelanggan yang tidak optimal, hingga menimbulkan kerugian serta ketidakpastian bagi konsumen yang mengalami kegagalan pengembalian dana. Kondisi ini mengindikasikan adanya dugaan wanprestasi oleh pelaku usaha karena tidak memenuhi kewajiban sebagaimana disepakati dalam kontrak elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kegagalan refund sebagai bentuk wanprestasi, mengidentifikasi perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen, serta mengkaji upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh. Metode yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan nonhukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan refund oleh Agoda secara tegas dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi, karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajiban pengembalian dana sesuai perjanjian yang telah disepakati dalam kontrak elektronik. Akibatnya, hak konsumen tidak terpenuhi secara layak, terutama terkait kepastian atas dana yang seharusnya dikembalikan. Secara normatif, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat, namun implementasinya masih bergantung pada kebijakan internal pelaku usaha yang bersifat sepihak (*take it or leave it*), sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang lemah. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh konsumen melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi sesuai dengan kebutuhan para pihak, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh aksesibilitas dan mekanisme yang tersedia.

Kata Kunci: Wanprestasi, Pengembalian Dana, Transaksi Online, Online Travel Agent.

ABSTRACT

This study examines the issue of failed refunds in transactions conducted through Online Travel Agent (OTA) platforms, specifically Agoda, which despite offering easy access and competitive prices still faces challenges in fulfilling consumer rights. In practice, the refund process often takes a long time due to complex administrative procedures—such as repeated verification and suboptimal customer service responses—resulting in financial losses and uncertainty for consumers whose refund requests are denied. This situation suggests a possible breach of contract by the business operator for failing to fulfill the obligations agreed upon in the electronic contract. This study aims to



analyze refund failures as a form of breach of contract, identify the legal protections available to consumers, and examine the dispute resolution mechanisms that can be pursued. The method used is normative legal research with a legislative and conceptual approach, utilizing primary, secondary, and non-legal sources. The research findings indicate that Agoda's failure to issue a refund can unequivocally be classified as a breach of contract, as the business failed to fulfill its obligation to refund funds in accordance with the terms agreed upon in the electronic contract. As a result, consumers' rights were not adequately protected, particularly regarding the certainty of receiving the funds that should have been refunded. Normatively speaking, consumer protection in electronic transactions in Indonesia already has a strong legal foundation; however, its implementation still depends on the unilateral (take-it-or-leave-it) internal policies of businesses, thereby placing consumers at a disadvantage. Consumers may seek resolution through either litigation or non-litigation channels, depending on the needs of the parties, although the effectiveness of these approaches is still influenced by accessibility and the available mechanisms.

Keywords: Breach of Contract, Refund, Online Transactions, Online Travel Agent.

1. Pendahuluan

Era digitalisasi telah mengubah lanskap bisnis secara signifikan, termasuk dalam sektor pariwisata yang kini bergantung pada teknologi berbasis daring. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia mendorong pelaku usaha untuk mengembangkan model bisnis berbasis online guna memperluas jangkauan konsumen. Platform Online Travel Agent (OTA) hadir sebagai inovasi yang mempermudah pemesanan tiket dan akomodasi secara efisien dan fleksibel. Kemudahan ini mendorong peningkatan minat masyarakat dalam melakukan perjalanan wisata karena proses pemesanan menjadi lebih praktis.¹ Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi berperan penting dalam transformasi industri pariwisata sekaligus menciptakan dinamika baru dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen.

Kemajuan OTA tidak hanya menghadirkan manfaat, tetapi juga memunculkan berbagai permasalahan yang merugikan konsumen. Perbedaan harga antar platform, kurangnya pembaruan data, serta ketidakpastian kualitas layanan menjadi tantangan yang sering dihadapi. Transparansi informasi menjadi kewajiban pelaku usaha dalam transaksi

¹ Karina Lestiani, Nuzul Rahmayani, and Mahlil Andriaman, "Wanprestasi Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen (Studi Putusan Nomor 11/Pdt.G/2022/PN Bkt)," *Wajah Hukum* 7, no. 2 (October 2023): 567, <https://doi.org/10.33087/wjh.v7i2.1186>.



elektronik guna melindungi hak konsumen.² Literasi digital juga diperlukan agar konsumen mampu mengambil keputusan yang tepat dan meminimalkan risiko. Kondisi ini menegaskan bahwa kemudahan teknologi harus diimbangi dengan perlindungan hukum yang memadai.

Agoda sebagai salah satu OTA populer menawarkan harga kompetitif dan kemudahan akses dalam pemesanan perjalanan. Penggunaannya yang luas tidak terlepas dari berbagai keluhan konsumen terkait kualitas layanan yang diterima. Ketidaksesuaian fasilitas hotel, respons layanan pelanggan yang lambat, serta kendala dalam proses refund menjadi permasalahan utama. Proses pengembalian dana sering kali berlarut-larut dan tidak memberikan kepastian waktu kepada konsumen. Situasi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara layanan yang dijanjikan dan realitas yang dialami konsumen.

Permasalahan refund menjadi isu krusial karena berkaitan langsung dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Proses klaim yang panjang dan berbelit menimbulkan kerugian finansial dan psikologis bagi pengguna. Beberapa kasus menunjukkan konsumen Agoda harus melalui tahapan administratif yang kompleks dan menghadapi layanan pelanggan yang kurang responsif.³ Perbandingan dengan platform lain seperti Traveloka menunjukkan adanya perbedaan dalam kecepatan dan kejelasan penanganan refund.⁴ Fenomena ini memperlihatkan bahwa implementasi tanggung jawab pelaku usaha masih belum konsisten di berbagai platform.

Transaksi elektronik dalam OTA didasarkan pada kontrak elektronik yang mengikat para pihak secara hukum. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut Undang-Undang ITE) mengakui keabsahan kontrak tersebut

² Ferdiansyah Putra Manggala and Vinka Kurnia Dewi, "Pembiayaan Berbasis Kekayaan Intelektual Akibat Wanprestasi oleh Para Pelaku Usaha Ekonomi Kreatif," *Wajah Hukum* 8, no. 1 (April 2024): 290, <https://doi.org/10.33087/wjh.v8i1.1398>.

³ Devonda Ananta et al., *TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NO. 8 TAHUN 1999*, 3, no. 1 (2023).

⁴ Fenny Bintarawati and Daud Rismana, *Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital*, 20 (2024).



sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1). Ketentuan dalam kontrak mencakup hak dan kewajiban, termasuk kebijakan pengembalian dana yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha. Pelanggaran terhadap ketentuan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Hal ini menegaskan bahwa kegagalan refund bukan sekadar masalah teknis, melainkan memiliki konsekuensi hukum.

Kajian mengenai pengembalian dana atau refund telah menjadi fokus perhatian dalam berbagai penelitian sebelumnya, tercermin dalam artikel jurnal yang ditulis oleh Adis Nur Hayati dan Antonio Rajoli Ginting dengan judul “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen”. Artikel jurnal tersebut menganalisis secara komprehensif mekanisme refund pada dua platforme-commerce yang berbeda dengan perspektif hukum perlindungan konsumen sebagai landasan analisis. Berbeda dengan substansi penulisan penelitian ini mengadopsi sudut pandang berbeda, yaitu menyoroti secara khusus pengaturan dan implementasi perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kendala dalam klaim refund akibat pembatalan pemesanan sehingga melahirkan pertanyaan mengenai kepatuhan perusahaan terhadap peraturan yang ada. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kontribusi dalam memperkaya kajian hukum perlindungan konsumen di era digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini merumuskan beberapa permasalahan hukum yang menjadi fokus kajian. Pertama, apakah kegagalan pengembalian dana oleh Agoda dapat dikategorikan sebagai wanprestasi. Kedua, bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kegagalan refund. Ketiga, bagaimana upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh akibat wanprestasi tersebut. Rumusan masalah ini menjadi dasar analisis untuk mengkaji lebih dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bertujuan untuk menganalisis permasalahan hukum melalui pendekatan berbasis norma dan peraturan



perundang-undangan. Pendekatan yang diterapkan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dengan menelaah regulasi terkait serta pendekatan konseptual (conceptual approach) yang merujuk pada doktrin dan prinsip hukum dari para sarjana.⁵ Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, bahan hukum sekunder berupa buku dan jurnal hukum, serta bahan non hukum sebagai pendukung. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelusuri literatur, dokumen resmi, dan sumber ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Analisis bahan hukum menggunakan pendekatan deduktif, yaitu metode yang dimulai dari permasalahan yang bersifat umum dan berlanjut ke permasalahan yang lebih spesifik. Penelitian hukum ini akan dapat memecahkan masalah pokok yang menjadi fokus pembahasan dalam skripsi apabila mengikuti langkah-langkah tersebut, sehingga menghasilkan kesimpulan yang tepat dan relevan.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Permasalahan Wanprestasi Atas Kegagalan Pengembalian Dana Konsumen Dalam Transaksi Melalui Aplikasi Agoda

Perjanjian pemesanan akomodasi melalui platform digital menimbulkan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang bersifat mengikat. Persetujuan terhadap syarat dan ketentuan dalam platform membentuk hak dan kewajiban para pihak dalam bentuk kontrak elektronik yang memiliki kekuatan hukum setara dengan perjanjian konvensional. Keabsahan kontrak ini menjadi dasar untuk menilai tanggung jawab para pihak apabila terjadi ketidaksesuaian layanan.⁶ Kebijakan refund yang ditetapkan oleh Agoda menunjukkan adanya pengaturan kontraktual yang mengacu pada asas kebebasan

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Revisi, Revisi 13 (Jakarta: Kencana, 2017).

⁶ Laksamana Varelino Zeustan Hartono and Paramita Prananingtyas, "Aspek Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online," *Notarius* 16, no. 3 (December 2023): 1361–75, <https://doi.org/10.14710/nts.v16i3.41327>.



berkontrak sebagaimana Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, termasuk ketentuan mengenai tenggat waktu dan prosedur pengembalian dana. Hubungan hukum tersebut menegaskan bahwa setiap tindakan dalam transaksi elektronik memiliki konsekuensi hukum yang harus dipatuhi oleh para pihak.

Pelaksanaan refund oleh Agoda pada praktiknya menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan dan realitas di lapangan. Proses pengembalian dana seharusnya berlangsung dalam jangka waktu tertentu dengan durasi yang bervariasi tergantung metode pembayaran sebagaimana disebutkan pada laman informasi mengenai refund Agoda.⁷ Namun dalam praktiknya, proses tersebut justru kerap mengalami keterlambatan bahkan kegagalan. Keluhan konsumen juga mencerminkan adanya prosedur administratif yang rumit serta layanan pelanggan yang kurang responsif dalam menangani permasalahan refund. Kondisi ini memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya celah antara norma kontraktual dengan praktik pelaksanaannya yang berpotensi merugikan konsumen.

Kegagalan pengembalian dana oleh Agoda dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi dalam hukum perdata karena tidak terpenuhinya kewajiban sebagaimana diperjanjikan. Ketentuan Pasal 1239 dan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa pihak yang lalai memenuhi prestasi wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. Perikatan dalam transaksi ini lahir dari kontrak elektronik yang sah sesuai Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang ITE serta harus memenuhi syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mencakup unsur subjektif dan objektif. Ketidakterpenuhan syarat subjektif dapat mengakibatkan perjanjian dapat dibatalkan, sedangkan kegagalan memenuhi syarat objektif menyebabkan perjanjian batal demi hukum.⁸ Analisis ini menegaskan bahwa perlindungan hukum terhadap

⁷ Taufik Hidayat Lubis, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, 2, no. 3 (2022).

⁸ Maulidiazeta Wiriardi, "PRINSIP-PRINSIP HUKUM PERJANJIAN DALAM KESEPAKATAN PARA PIHAK YANG BERSENGKETA ATAS PERMOHONAN INTERVENSI PIHAK KETIGA DALAM



konsumen bergantung pada pemenuhan kewajiban kontraktual serta kepatuhan pelaku usaha terhadap ketentuan hukum yang berlaku.

Keabsahan perjanjian elektronik antara pengguna dan Agoda ditentukan oleh terpenuhinya syarat dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang meliputi kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Unsur kesepakatan tercermin dari tindakan pengguna yang menyetujui syarat dan ketentuan melalui mekanisme digital seperti tombol “accept” sebelum melakukan transaksi. Persetujuan tersebut menunjukkan adanya kehendak bebas tanpa paksaan, kekhilafan, atau penipuan sebagaimana diatur dalam Pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengakuan terhadap kontrak elektronik dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang ITE memperkuat bahwa persetujuan digital memiliki kekuatan hukum yang mengikat. Pemenuhan unsur kesepakatan ini menegaskan bahwa hubungan hukum para pihak telah terbentuk secara sah.

Kecakapan para pihak sebagai syarat kedua diatur dalam Pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menegaskan bahwa hanya pihak yang cakap hukum yang dapat membuat perjanjian. Agoda menetapkan batas usia minimal 18 tahun sebagai syarat penggunaan platform untuk memastikan terpenuhinya unsur kecakapan tersebut. Transaksi yang dilakukan oleh pihak yang tidak memenuhi syarat usia berpotensi mengakibatkan perjanjian dapat dibatalkan karena tidak memenuhi unsur subjektif. Ketentuan ini berfungsi sebagai langkah preventif untuk meminimalkan sengketa hukum di kemudian hari. Penerapan batasan usia menunjukkan adanya upaya pelaku usaha dalam menjaga validitas perjanjian secara hukum.

Unsur objek tertentu dalam perjanjian dibuktikan melalui kejelasan layanan yang ditawarkan, yaitu pemesanan akomodasi dan tiket perjalanan yang memiliki nilai ekonomi dan dapat ditentukan secara konkret. Informasi mengenai objek perjanjian harus



disampaikan secara transparan, akurat, dan tidak menyesatkan agar memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Kejelasan ini menjadi indikator terpenuhinya unsur objek sebagaimana diatur dalam Pasal 1332 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.⁹ Unsur sebab yang halal juga terpenuhi karena tujuan perjanjian tidak bertentangan dengan hukum, kesusilaan, maupun ketertiban umum sebagaimana Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Terpenuhinya seluruh unsur tersebut menegaskan bahwa kontrak elektronik antara Agoda dan pengguna memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat.

Suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai wanprestasi apabila memenuhi unsur adanya perjanjian yang sah, kewajiban yang harus dipenuhi, kelalaian dalam pelaksanaan, serta timbulnya kerugian. Keabsahan perjanjian antara pengguna dan platform menunjukkan bahwa unsur pertama telah terpenuhi melalui kontrak elektronik yang mengikat para pihak. Kewajiban Agoda untuk mengembalikan dana muncul dari ketentuan dalam syarat dan kebijakan refund yang menjadi bagian dari perjanjian tersebut. Keluhan konsumen terkait tidak terlaksananya pengembalian dana menjadi bukti adanya kelalaian dalam memenuhi kewajiban yang telah disepakati. Kondisi tersebut mengakibatkan kerugian materiil bagi konsumen sehingga seluruh unsur wanprestasi dapat dinyatakan terpenuhi.

Dasar hukum wanprestasi dalam kasus ini terletak pada tidak dipenuhinya kewajiban pengembalian dana serta pelanggaran asas itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian. Kewajiban tersebut merupakan bentuk prestasi yang harus dilaksanakan oleh Agoda ketika terjadi pembatalan yang memenuhi syarat refund. Kelalaian terlihat dari tidak dipenuhinya kewajiban dalam jangka waktu yang dijanjikan atau tidak adanya pengembalian tanpa alasan yang sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Agoda juga berkewajiban menyampaikan informasi

⁹ Jessica Morisca Katu, Ni Komang Arini Styawati, and I Made Aditya Mantara Putra, "Tinjauan Yuridis Terhadap Akibat Hukum Perjanjian Kerja Secara Lisan Antara Pekerja dan Perusahaan," *Jurnal Konstruksi Hukum* 5, no. 1 (March 2024): 66–71, <https://doi.org/10.22225/jkh.5.1.8598.66-71>.



secara jujur, transparan, dan tepat waktu sesuai Terms and Conditions sebagai wujud itikad baik. Pelanggaran terhadap kewajiban tersebut menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen sekaligus menunjukkan tidak terpenuhinya prinsip kepastian hukum dalam transaksi elektronik.

3.2. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Agoda Yang Mengalami Kegagalan Pengembalian Dana Perlindungan Hukum Internal

Perkembangan e-commerce telah mengubah pola hubungan antara konsumen dan pelaku usaha menjadi lebih kompleks dalam ruang digital. Kemajuan teknologi memungkinkan transaksi dilakukan tanpa batas ruang dan waktu melalui platform daring yang terintegrasi dengan sistem pembayaran elektronik. Interaksi yang sebelumnya berlangsung secara langsung kini bergeser ke mekanisme virtual yang dinamis dan efisien. Perubahan ini memberikan manfaat berupa kemudahan akses, tetapi juga menghadirkan tantangan baru dalam hubungan hukum para pihak. Transformasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi menciptakan peluang sekaligus risiko dalam transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.

Kerumitan hubungan dalam transaksi daring muncul akibat berbagai faktor yang meningkatkan risiko bagi konsumen. Ketiadaan interaksi langsung menyulitkan proses verifikasi barang atau jasa sehingga rentan terhadap kesalahpahaman. Permasalahan logistik seperti keterlambatan atau kerusakan barang turut memperbesar potensi kerugian. Penerapan perjanjian baku yang bersifat sepihak semakin memperlemah posisi konsumen karena tidak adanya ruang negosiasi. Kondisi ini menegaskan adanya ketidakseimbangan hubungan kontraktual yang berpotensi merugikan konsumen.

Perlindungan hukum menjadi elemen penting untuk menjaga keseimbangan dalam hubungan tersebut. Moch. Isnaeni membagi perlindungan hukum menjadi dua yaitu, perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal. Perlindungan hukum internal merupakan perlindungan yang lahir dari kesepakatan bersama para pihak yang berkepentingan diwujudkan melalui perumusan dan pencantuman klausula-klausula dalam



perjanjian yang secara nyata memberikan perlindungan hukum yang seimbang bagi masing-masing pihak.¹⁰ Efektivitas perlindungan ini sangat bergantung pada kesetaraan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha. Kenyataan menunjukkan bahwa pelaku usaha sering memiliki dominasi akibat keunggulan modal dan informasi. Ketidakseimbangan ini menyebabkan perjanjian baku cenderung lebih menguntungkan pelaku usaha sehingga mengurangi perlindungan bagi konsumen.

Hubungan hukum dalam transaksi daring diwujudkan melalui kontrak elektronik yang diakui dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang ITE. Keabsahan kontrak tersebut ditegaskan dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa perjanjian yang sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata meliputi kesepakatan, cakupan, objek tertentu, dan sebab yang halal. Pemenuhan syarat tersebut menjadikan kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum mengikat antara konsumen dan pelaku usaha. Ketentuan ini menegaskan bahwa hubungan kontraktual dalam transaksi digital memiliki legitimasi hukum yang kuat.

Kasus Agoda menggambarkan bahwa meskipun perjanjian elektronik telah sah dan mengikat, implementasinya belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang disepakati. Konsumen yang telah memenuhi kewajibannya melalui pembayaran tidak selalu memperoleh haknya, khususnya dalam hal pengembalian dana akibat pembatalan. Ketidaksesuaian antara kebijakan tertulis dan praktik pelaksanaan menimbulkan kerugian serta ketidakpastian hukum bagi konsumen. Situasi ini bertentangan dengan prinsip keseimbangan hak dan kewajiban dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa, "perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli di mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang

¹⁰ Nazhif Ali Murtadho, "Perlindungan Hukum terhadap Kreditor Preferen dalam Pemberesan Proses Kepailitan," *Journal of Contemporary Law Studies* 1, no. 4 (July 2024): 207–26, <https://doi.org/10.47134/lawstudies.v2i3.2499>.



itu.” Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum internal belum berjalan sebagaimana mestinya. Situasi tersebut menegaskan perlunya perlindungan hukum eksternal sebagai penegakan hak, yang pada hakikatnya disediakan ketika upaya pemenuhan hak melalui mekanisme internal tidak dapat terlaksana.

Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal merupakan bentuk perlindungan yang bersumber dari kewenangan negara melalui pembentukan peraturan perundang-undangan. Regulasi ini bertujuan mencegah kerugian dan ketidakadilan, khususnya bagi pihak yang memiliki posisi tawar lebih lemah dalam hubungan kontraktual. Moch. Isnaeni menegaskan bahwa peraturan perundang-undangan tidak boleh bersifat parsial agar perlindungan yang diberikan tetap adil dan seimbang bagi semua pihak.¹¹ Prinsip ini penting untuk mengantisipasi potensi eksploitasi oleh pelaku usaha yang memiliki dominasi dalam transaksi. Konsep tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum eksternal berfungsi sebagai instrumen penyeimbang dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Kerangka hukum di Indonesia telah memberikan dasar yang kuat dalam melindungi transaksi elektronik melalui Undang-Undang ITE serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut Peraturan Pemerintah PMSE). Upaya perlindungan dapat dilakukan dengan penuh keyakinan dan optimisme karena didukung oleh dasar hukum yang pasti dan tersusun secara sistematis.¹² Pasal 2 Peraturan Pemerintah PMSE mengatur cakupan kewajiban pelaku usaha, kontrak elektronik, dan penyelesaian sengketa dalam sistem perdagangan elektronik. Ketentuan tersebut bertujuan menciptakan kepastian hukum, keseimbangan, serta mendorong praktik bisnis yang bertanggung jawab dan berkelanjutan. Pengaturan ini

¹¹ Muhammad Yasir Aulia and Eka Kurniasari, *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI LAPTOP BUKAN BARU MELALUI E-COMMERCE TOKOPEDIA*, 7, no. 1 (2023).

¹² Eys Putri Pembayun and Arifin Faqih Gunawan, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplace,” *Jurnal Fakta Hukum* 3, no. 2 (June 2025): 84–94, <https://doi.org/10.58819/jfh.v3i2.156>.



juga memperkuat perlindungan konsumen sekaligus memberikan peluang yang setara bagi pelaku usaha. Keberadaan kerangka hukum tersebut menegaskan komitmen negara dalam membangun ekosistem e-commerce yang adil dan transparan.

Apabila dikaitkan dengan kasus refund dari platform Agoda, tujuan ini tentu memberikan perlindungan langsung kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat pelanggaran kontrak. Contoh nyata dari kasus kegagalan pengembalian dana adalah pengalaman pengguna TikTok dengan akun @nikenv_ yang belum menerima refund selama hampir satu tahun setelah pembatalan pemesanan.¹³ Sebagai konsumen, ia berhak atas pengembalian dana tersebut sebagaimana telah tertuang dalam kontrak yaitu dengan memberikan hak kepada konsumen atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila terjadi pembatalan pemesanan.

Kasus kegagalan refund menunjukkan relevansi penerapan perlindungan hukum eksternal dalam praktik. Konsumen memiliki hak atas pengembalian dana sebagaimana tercantum dalam kontrak elektronik ketika terjadi pembatalan pemesanan. Fakta adanya keterlambatan bahkan kegagalan refund yang melebihi batas waktu yang dijanjikan menunjukkan adanya kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi kewajibannya. Kondisi ini dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana mestinya. Situasi tersebut menegaskan bahwa pelanggaran kontrak elektronik memiliki konsekuensi hukum yang nyata bagi pelaku usaha.

Konsumen yang dirugikan memiliki hak untuk menempuh upaya penyelesaian sengketa melalui mekanisme hukum yang tersedia. Pasal 72 ayat (3) Peraturan Pemerintah PMSE memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau pengadilan negeri di tempat kedudukan

¹³ Eko Priyono, Agus Surono, and Sadino Sadino, "DOKTRIN BUSINESS JUDGMENT RULE DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA DIREKSI BUMN (STUDI KASUS PT. PLN)," *Jurnal Magister Ilmu Hukum* 7, no. 2 (July 2022): 29, <https://doi.org/10.36722/jmih.v7i2.1264>.



konsumen. Undang-Undang ITE juga mengatur transaksi elektronik dalam Pasal 17 hingga Pasal 22 sebagai dasar hukum bagi aktivitas perdagangan digital. Pengaturan tersebut mencakup kewajiban pelaku usaha, kontrak, pembayaran, hingga penyelesaian sengketa secara komprehensif. Keberadaan mekanisme ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum eksternal memberikan jalur konkret bagi konsumen untuk menuntut haknya.

Penerapan perlindungan hukum eksternal mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan integritas dan tanggung jawab dalam menjalankan bisnis digital. Kegagalan refund seperti yang terjadi pada Agoda menunjukkan pentingnya perbaikan sistem layanan agar lebih transparan dan tepat waktu. Kepatuhan terhadap regulasi tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga menjaga kepercayaan publik terhadap platform digital. Peningkatan kepercayaan ini berdampak pada keberlanjutan ekosistem e-commerce yang sehat dan kompetitif. Kondisi tersebut menegaskan bahwa perlindungan hukum eksternal memiliki peran strategis dalam menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam transaksi elektronik.

3.3. Upaya Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Yang Timbul Akibat Kegagalan Pengembalian Dana Oleh Agoda

Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Agoda Secara Non-Litigasi

Konsumen dan pelaku usaha memiliki kebebasan untuk menentukan mekanisme penyelesaian sengketa yang paling sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Kejelasan hak dan kewajiban masing-masing pihak menjadi faktor penting dalam memilih cara penyelesaian yang efektif dan adil. Ketentuan Pasal 72 ayat (1) Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik memberikan pilihan penyelesaian melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Fleksibilitas ini memungkinkan para pihak menyesuaikan penyelesaian sengketa dengan kebutuhan dan kompleksitas permasalahan. Pengaturan tersebut menegaskan bahwa hukum memberikan ruang alternatif untuk mencapai keadilan dalam transaksi elektronik.

Penyelesaian sengketa wanprestasi umumnya diawali dengan upaya musyawarah melalui somasi sebagai peringatan resmi kepada pihak yang lalai. Somasi berfungsi



membuka ruang negosiasi atau mediasi sebelum sengketa dilanjutkan ke tahap yang lebih formal.¹⁴ Keberadaan somasi didasarkan pada Pasal 1238 KUHPerdata yang menegaskan bahwa debitur dianggap lalai setelah diberikan peringatan resmi. Tindakan ini memberikan dasar hukum bagi pihak yang dirugikan untuk menuntut pemenuhan kewajiban atau ganti rugi. Peran somasi menunjukkan bahwa upaya penyelesaian damai tetap diutamakan sebelum menempuh jalur peradilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non-litigasi menjadi pilihan yang semakin diminati dalam praktik bisnis modern. Mekanisme ini dikenal sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau Alternative Dispute Resolution (ADR) yang menawarkan proses lebih cepat, efisien, dan fleksibel dibandingkan litigasi.¹⁵ Landasan hukum APS di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut Undang-Undang Arbitrase dan APS), khususnya Pasal 2 yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa berdasarkan perjanjian para pihak. APS mencakup berbagai metode seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 angka 10. Pengaturan ini menunjukkan bahwa sistem hukum memberikan ruang luas bagi penyelesaian sengketa secara non-litigasi.

Perkembangan teknologi mendorong lahirnya mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital yang dikenal sebagai Online Dispute Resolution (ODR). Mekanisme ini memungkinkan para pihak menyelesaikan sengketa tanpa pertemuan fisik melalui platform elektronik.¹⁶ Dasar hukum ODR tercermin dalam Pasal 41 Undang-Undang ITE yang

¹⁴ Kiscya Anastasya Mottoh, Rietha Lieke Lontoh, and Helena Benedicta Tambajong, "Penyelesaian Sengketa Pegadaian Terhadap Konsumen Atas Rusaknya Objek Jaminan Gadaai," *UNES Law Review* 6, no. 2 (n.d.).

¹⁵ I Made Agus Dwi Mandala Putra, I. Nyoman Putu Budiarta, and I. Nyoman Subamia, "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PERDAMAIAN," *Jurnal Preferensi Hukum* 3, no. 3 (December 2022): 544–50, <https://doi.org/10.55637/jph.3.3.5588.544-550>.

¹⁶ Sri Istiawati, "KEDUDUKAN PERJANJIAN DALAM KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA DALAM SENGKETA KONSUMEN," *Juripol* 4, no. 1 (May 2021): 208–16, <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.11034>.



menyatakan bahwa masyarakat dapat berperan dalam penyelenggaraan sistem elektronik melalui lembaga yang memiliki fungsi konsultasi dan mediasi. Ketentuan Pasal 18 ayat (4) dan (5) Undang-Undang ITE juga memberikan kebebasan bagi para pihak untuk menentukan forum penyelesaian sengketa, termasuk melalui mekanisme alternatif. Keberadaan ODR mencerminkan adaptasi hukum terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan penyelesaian sengketa yang cepat dan praktis.

Negosiasi merupakan tahapan awal yang paling sederhana dalam penyelesaian sengketa karena dilakukan langsung oleh para pihak tanpa melibatkan pihak ketiga. Prinsip musyawarah untuk mencapai mufakat menjadi dasar dalam proses ini dengan menekankan itikad baik dan kesepakatan bersama. Negosiasi dapat dilakukan secara informal melalui pendekatan personal maupun secara formal melalui mekanisme layanan pengaduan konsumen.¹⁷ Pemanfaatan teknologi memungkinkan konsumen menyampaikan keluhan melalui platform digital sehingga menciptakan efisiensi dan jejak bukti. Tahapan ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa secara damai tetap menjadi prioritas utama sebelum melibatkan mekanisme lain.

Penyelesaian sengketa dapat dilanjutkan dengan melibatkan pihak ketiga melalui konsultasi, mediasi, atau konsiliasi apabila negosiasi tidak mencapai kesepakatan. Konsultasi memberikan ruang bagi para pihak untuk memperoleh pandangan ahli yang tidak bersifat mengikat, termasuk melalui layanan yang disediakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Mediasi menempatkan mediator sebagai fasilitator yang membantu para pihak mencapai kesepakatan tanpa kewenangan memutus sengketa. Konsiliasi melibatkan konsiliator yang memberikan rekomendasi yang juga tidak

¹⁷ Ferdiansyah Putra Manggala, "Legal Protection For Third Parties Who Are Provided As Individual Guarantees By Fintech Peer-To-Peer Lending," *Jurnal Justiciabelen* 6, no. 2 (December 2023): 1, <https://doi.org/10.30587/justiciabelen.v6i2.6992>.



mengikat sehingga bergantung pada kesediaan para pihak.¹⁸ Mekanisme ini menekankan penyelesaian yang kooperatif dan berbasis kesepakatan bersama.

Arbitrase menjadi alternatif penyelesaian sengketa non-litigasi yang memiliki karakteristik formal menyerupai proses peradilan. Para pihak memiliki kebebasan untuk memilih arbiter serta menentukan prosedur yang akan digunakan dalam proses arbitrase.¹⁹ Ketentuan Pasal 60 Undang-Undang Arbitrase dan APS menyatakan bahwa putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak. Sifat final tersebut memberikan kepastian hukum tanpa melalui proses banding seperti dalam pengadilan. Mekanisme ini menunjukkan bahwa arbitrase menjadi pilihan efektif untuk menyelesaikan sengketa bisnis dengan kepastian dan kekuatan hukum yang jelas.

Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Agoda Secara Litigasi

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi daring merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak. Permasalahan sering muncul karena konsumen berada pada posisi tawar yang lebih lemah dan memiliki keterbatasan informasi. Regulasi seperti Undang-Undang ITE dan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur mekanisme penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi tersebut. Pasal 72 ayat (1) Peraturan Pemerintah PMSE menyatakan bahwa “dalam hal terjadi sengketa dalam PMSE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.” Ketentuan ini menegaskan bahwa hukum memberikan pilihan fleksibel dalam penyelesaian sengketa elektronik.

¹⁸ Fay Alejandra Amadis et al., “Kepastian Hukum Perjanjian Kredit Tanpa Disertai Perjanjian Jaminan,” *Journal of Economic and Business Law Review* 4, no. 2 (October 2024): 91, <https://doi.org/10.19184/jebblr.v4i2.50093>.

¹⁹ Dio Afriyanto Minta, Agustinus Hedewata, and Sukardan Aloysius, “Perlindungan Hukum Konsumen dari Praktik Iklan yang Menyesatkan oleh Pelaku Usaha di Kota Kupang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Referendum : Jurnal Hukum Perdata dan Pidana* 1, no. 3 (August 2024): 11–20, <https://doi.org/10.62383/referendum.v1i3.60>.



Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi menyediakan berbagai bentuk gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen maupun pelaku usaha. Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan terbagi dalam beberapa jenis gugatan, antara lain: gugatan perdata, gugatan perwakilan kelompok (class action), gugatan untuk kepentingan umum, gugatan yang diajukan oleh pemerintah atau instansi terkait, serta keberatan terhadap putusan BPSK. Gugatan perdata atas dasar wanprestasi menjadi salah satu bentuk yang umum digunakan dalam sengketa transaksi elektronik. Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang ITE menyatakan bahwa “setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian.” Mekanisme ini memberikan dasar hukum yang kuat untuk menuntut ganti rugi akibat kerugian yang timbul. Keberadaan jalur litigasi menunjukkan bahwa sistem hukum menyediakan sarana formal untuk menegakkan hak konsumen.

Proses pengadilan menuntut biaya yang tidak sedikit mulai dari biaya pengacara, biaya perkara, hingga biaya eksekusi putusan yang sering kali membuat pihak pelaku usaha maupun konsumen enggan memilih jalur ini. Praktik bisnis menunjukkan bahwa pelaku usaha lebih memilih penyelesaian yang cepat dan efisien, dengan tujuan agar proses sengketa tidak mengganggu operasional, merusak stabilitas keuangan, atau mempengaruhi reputasi usaha secara signifikan. Selain itu, opsi pengadilan juga membawa risiko terhadap hubungan bisnis antar pihak karena litigasi biasanya menghasilkan satu pihak yang “kalah”, hal ini dapat mengganggu kepercayaan, kolaborasi jangka panjang, atau reputasi pelaku usaha di jejaring bisnisnya.²⁰ Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Arbitrase dan APS memberikan ruang penyelesaian di luar pengadilan sebagai alternatif awal. Kondisi ini menunjukkan bahwa jalur litigasi memiliki keterbatasan praktis dalam penyelesaian sengketa e-commerce.

²⁰ Farah Adelia, “Pentingnya Pemahaman Dan Pengetahuan Hukum Perusahaan Bagi Pelaku Usaha Dalam Pendirian Perseroan Terbatas,” preprint, Zenodo, September 30, 2024, <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13899278>.



Perkembangan transaksi daring mendorong kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adaptif dan efisien. Negosiasi internal melalui layanan pelanggan menjadi langkah awal yang dapat ditempuh konsumen untuk menyelesaikan sengketa secara langsung dengan pelaku usaha. Mekanisme ini dikenal sebagai Internal Dispute Resolution yang memanfaatkan teknologi digital dalam proses penyelesaiannya. Efektivitasnya bergantung pada itikad baik para pihak serta responsivitas pelaku usaha dalam menangani keluhan. Keterbatasan layanan pelanggan dalam kasus tertentu menunjukkan bahwa mekanisme ini belum selalu memberikan hasil yang optimal.

Apabila penyelesaian internal tidak berhasil, konsumen dapat memanfaatkan mekanisme alternatif seperti konsultasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau melanjutkan ke mediasi, konsiliasi, maupun arbitrase. Somasi dapat digunakan sebagai langkah awal formal untuk memberikan peringatan dan membuka peluang penyelesaian damai sebelum litigasi. Tahapan ini memberikan dasar hukum bagi pihak yang dirugikan untuk melanjutkan ke proses hukum apabila kewajiban tidak dipenuhi. Kegagalan penyelesaian melalui alternatif tersebut menjadikan litigasi sebagai upaya terakhir. Keseluruhan mekanisme ini menegaskan pentingnya sistem penyelesaian sengketa yang responsif terhadap kebutuhan transaksi digital guna menjamin perlindungan konsumen secara efektif.

4. Penutup

Hasil penelitian menunjukkan tiga kesimpulan utama terkait kegagalan refund pada platform Agoda. Kegagalan pengembalian dana oleh Agoda menunjukkan tidak terpenuhinya hak konsumen dan dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi karena pelaku usaha lalai memenuhi kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata, sehingga menimbulkan tanggung jawab hukum atas kerugian yang dialami konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi daring mencakup perlindungan internal yang bersumber dari perjanjian dan perlindungan eksternal yang berasal dari regulasi, di mana meskipun kontrak elektronik Agoda telah sah sesuai Pasal 1320



KUHPerdata. Namun, realitas kasus Agoda memperlihatkan bahwa meskipun perjanjian elektronik tersebut sah secara hukum, perlindungan hukum internal dalam kasus ini belum terlaksana sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, perlindungan hukum eksternal berperan penting dalam menjamin terpenuhinya hak konsumen melalui regulasi yang dibentuk pemerintah dalam hal ini yaitu, melalui Undang-Undang ITE dan Peraturan Pemerintah PMSE.

Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi maupun litigasi, dimulai dari somasi, negosiasi internal melalui layanan pelanggan Agoda, hingga penyelesaian melalui BPSK dengan mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, dan apabila tidak mencapai hasil maka dapat dilanjutkan ke pengadilan. Keseluruhan mekanisme ini menunjukkan bahwa sistem hukum telah menyediakan berbagai upaya untuk melindungi konsumen dan memastikan terpenuhinya hak dalam transaksi elektronik. Kesimpulan ini menegaskan pentingnya kepatuhan pelaku usaha serta efektivitas perlindungan hukum dalam menciptakan keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen.

Agoda perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses refund dengan mekanisme yang jelas, tepat waktu, serta didukung layanan pelanggan yang responsif, disertai penyusunan Terms and Conditions yang lebih sederhana dan berkeadilan. Konsumen juga perlu meningkatkan literasi digital dan kesadaran hukum agar mampu memahami hak dan kewajibannya serta menempuh upaya hukum apabila terjadi pelanggaran. Pemerintah dan lembaga terkait perlu memperkuat pengawasan serta mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis online, termasuk pembentukan regulasi khusus mengenai Online Dispute Resolution (ODR). Upaya tersebut diharapkan menciptakan sistem transaksi daring yang adil, efisien, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak.

Daftar Pustaka



- Ali Murtadho, Nazhif. "Perlindungan Hukum terhadap Kreditor Preferen dalam Pemberesan Proses Kepailitan." *Journal of Contemporary Law Studies* 1, no. 4 (July 2024): 207–26. <https://doi.org/10.47134/lawstudies.v2i3.2499>.
- Amadis, Fay Alejandra, Iswi Hariyani, Rahmadi Indra Tektona, and Ferdiansyah Putra Manggala. "Kepastian Hukum Perjanjian Kredit Tanpa Disertai Perjanjian Jaminan." *Journal of Economic and Business Law Review* 4, no. 2 (October 2024): 91. <https://doi.org/10.19184/jebir.v4i2.50093>.
- Ananta, Devonda, Findia Leona Putri Gressanda, Elen Aprilliana, and Muhammad Fajar Ilham. *TINJAUAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI ONLINE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NO. 8 TAHUN 1999*. 3, no. 1 (2023).
- Aulia, Muhammad Yasir, and Eka Kurniasari. *PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM JUAL BELI LAPTOP BUKAN BARU MELALUI E-COMMERCE TOKOPEDIA*. 7, no. 1 (2023).
- Bintarawati, Fenny, and Daud Rismana. *Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital*. 20 (2024).
- Dio Afriyanto Minta, Agustinus Hedewata, and Sukardan Aloysius. "Perlindungan Hukum Konsumen dari Praktik Iklan yang Menyesatkan oleh Pelaku Usaha di Kota Kupang Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Referendum : Jurnal Hukum Perdata dan Pidana* 1, no. 3 (August 2024): 11–20. <https://doi.org/10.62383/referendum.v1i3.60>.
- Farah Adelia. "Pentingnya Pemahaman Dan Pengetahuan Hukum Perusahaan Bagi Pelaku Usaha Dalam Pendirian Perseroan Terbatas." Preprint, Zenodo, September 30, 2024. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13899278>.
- Hartono, Laksamana Varelino Zeustan, and Paramita Prananingtyas. "Aspek Hukum Perjanjian Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online." *Notarius* 16, no. 3 (December 2023): 1361–75. <https://doi.org/10.14710/nts.v16i3.41327>.
- I Made Agus Dwi Mandala Putra, I. Nyoman Putu Budiarta, and I. Nyoman Subamia. "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI PERDAMAIAN." *Jurnal Preferensi Hukum* 3, no. 3 (December 2022): 544–50. <https://doi.org/10.55637/jph.3.3.5588.544-550>.
- Istiwati, Sri. "KEDUDUKAN PERJANJIAN DALAM KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM PERDATA DALAM SENGKETA KONSUMEN." *Juripol* 4, no. 1 (May 2021): 208–16. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.11034>.



- Jessika Morisca Katu, Ni Komang Arini Styawati, and I Made Aditya Mantara Putra. "Tinjauan Yuridis Terhadap Akibat Hukum Perjanjian Kerja Secara Lisan Antara Pekerja dan Perusahaan." *Jurnal Konstruksi Hukum* 5, no. 1 (March 2024): 66–71. <https://doi.org/10.22225/jkh.5.1.8598.66-71>.
- Kiscya Anastasya Mottoh, Rietha Lieke Lontoh, and Helena Benedicta Tambajong. "Penyelesaian Sengketa Pegadaian Terhadap Konsumen Atas Rusaknya Objek Jaminan Gadai." *UNES Law Review* 6, no. 2 (n.d.).
- Lestiani, Karina, Nuzul Rahmayani, and Mahlil Andriaman. "Wanprestasi Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen (Studi Putusan Nomor 11/Pdt.G/2022/PN Bkt)." *Wajah Hukum* 7, no. 2 (October 2023): 567. <https://doi.org/10.33087/wjh.v7i2.1186>.
- Lubis, Taufik Hidayat. *Hukum Perjanjian di Indonesia*. 2, no. 3 (2022).
- Mangala, Ferdiansyah Putra. "Legal Protection For Third Parties Who Are Provided As Individual Guarantees By Fintech Peer-To-Peer Lending." *Jurnal Justiciabelen* 6, no. 2 (December 2023): 1. <https://doi.org/10.30587/justiciabelen.v6i2.6992>.
- Mangala, Ferdiansyah Putra, and Vinka Kurnia Dewi. "Pembiayaan Berbasis Kekayaan Intelektual Akibat Wanprestasi oleh Para Pelaku Usaha Ekonomi Kreatif." *Wajah Hukum* 8, no. 1 (April 2024): 290. <https://doi.org/10.33087/wjh.v8i1.1398>.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Revisi. Revisi 13. Jakarta: Kencana, 2017.
- Pembayun, Eys Putri, and Arifin Faqih Gunawan. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital: Tinjauan terhadap Implementasi UU Perlindungan Konsumen di Marketplance." *Jurnal Fakta Hukum* 3, no. 2 (June 2025): 84–94. <https://doi.org/10.58819/jfh.v3i2.156>.
- Priyono, Eko, Agus Surono, and Sadino Sadino. "DOKTRIN BUSINESS JUDGMENT RULE DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA DIREKSI BUMN (STUDI KASUS PT. PLN)." *Jurnal Magister Ilmu Hukum* 7, no. 2 (July 2022): 29. <https://doi.org/10.36722/jmih.v7i2.1264>.
- Wiriardi, Maulidiazeta. "PRINSIP-PRINSIP HUKUM PERJANJIAN DALAM KESEPAKATAN PARA PIHAK YANG BERSENGKETA ATAS PERMOHONAN INTERVENSI PIHAK KETIGA DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA." *Yuridika* 26, no. 1 (March 2011). <https://doi.org/10.20473/ydk.v26i1.263>.