



Tanggung Jawab Keperdataan Terkait Wanprestasi Pasal 7 Huruf F UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Randi Randi

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia
Alamat: Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah,
Kota Gorontalo, Gorontalo 96128
randilataudo@gmail.com

Abstract

Civil liability related to default gives consequences to the seller or service provider, where the consumer has the right to ask for compensation or fulfillment of the rights agreed in the contract. The purpose of this research is to examine civil liability related to default in Article 7 Letter F of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In this study the authors used normative juridical legal research methods, by giving the main role to the study of documents and comprehensive analysis of secondary data. Civil liability related to default provides protection to consumers in the face of unfair business practices and strengthens the enforcement of consumer rights. With this provision, Law no. 8 of 1999 provides a strong legal basis for consumers to demand compensation or fulfillment of their rights in the event of default.

Keywords: *Consumer Protection, Responsibility, Default*

Abstrak

Tanggung jawab perdata terkait dengan wanprestasi memberikan konsekuensi kepada pihak penjual atau penyedia layanan, dimana konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atau pemenuhan hak yang telah disepakati dalam kontrak. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengkaji tentang tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi Pasal 7 Huruf F UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, dengan memberikan peranan utama kepada studi dokumen dan penelaahan yang komprehensif terhadap data sekunder. Tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi memberikan perlindungan kepada konsumen dalam menghadapi praktek bisnis yang tidak adil dan memperkuat penegakan hak-hak konsumen. Dengan adanya ketentuan ini, UU No. 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atau pemenuhan hak mereka jika terjadi wanprestasi.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen; Tanggung Jawab, Wanprestasi*

PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah peraturan yang memberikan perlindungan kepada konsumen dalam berbagai aspek transaksi jual beli dan layanan. Salah satu ketentuan yang terdapat dalam undang-undang ini adalah mengenai tanggung jawab perdata terkait dengan wanprestasi, yaitu ketidakpatuhan dari pihak penjual atau penyedia layanan terhadap kewajiban yang telah disepakati dalam kontrak atau perjanjian.

Sudah menjadi kebiasaan jika setiap kesepakatan- kesepakatan transaksi perdagangan selalu dituangkan dalam sebuah perjanjian atau kontrak. Mengacu kepada teori perdata pada umumnya, sebuah transaksi adalah perbuatan hukum yang melibatkan dua belah pihak yang saling membutuhkan dalam hal yang memiliki nilai ekonomis tertentu, dan biasanya direalisasikan melalui sebuah perikatan yang disebut dengan sebuah istilah kontrak, karena kontrak sendiri berfungsi untuk mengamankan sebuah transaksi (Asri Agustiwi 2016).

Pasal 7 huruf F Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pihak penjual atau penyedia layanan bertanggung jawab secara perdata terhadap pelaksanaan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Jika pihak penjual atau penyedia layanan tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati, hal ini dianggap sebagai wanprestasi.

Tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi sesuai dengan Pasal 7 huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah aspek penting yang melibatkan pihak penjual atau penyedia layanan yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang telah disepakati dalam kontrak atau perjanjian dengan konsumen. Lahirnya UUPK di harapkan menjadi payung hukum (umbrella act) di bidang konsumen dengan tidak menutup kemungkinan terbentuknya peraturan perundang-undangan lain yang materinya memberikan perlindungan terhadap konsumen (Bunga 2021).

Tanggung jawab perdata terkait dengan wanprestasi memberikan konsekuensi kepada pihak penjual atau penyedia layanan, dimana konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atau pemenuhan hak yang telah disepakati dalam kontrak. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau layanan yang sesuai dengan yang telah disepakati. Dalam konteks ini, tanggung jawab perdata terkait wanprestasi menunjukkan

pentingnya penegakan hak konsumen dan keadilan dalam transaksi jual beli atau layanan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang lebih lemah dalam hubungannya dengan pihak penjual atau penyedia layanan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, dengan memberikan peranan utama kepada studi dokumen dan penelaahan yang komprehensif terhadap datasekunder, dengan tujuan untuk menemukan dan merumuskan argumentasi hukum melalui analisis terhadap pokok permasalahan. Metode penelitian hukum normatif atau metode penelitian hukum kepustakaan adalah metode atau cara yang dipergunakan dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka yang ada. Peneliti memfokuskan penelitian ini dipandang dari sisi perlindungan konsumen dengan memperhatikan undang-undang yang terkait didalamnya, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum perdata serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

PEMBAHASAN

a) Definisi Wanprestasi

Wanprestasi mengacu pada ketidakpatuhan pihak penjual atau penyedia layanan dalam memenuhi kewajibannya yang telah ditetapkan dalam kontrak atau perjanjian. Wanprestasi dapat terjadi jika pihak penjual atau penyedia layanan tidak memberikan barang atau layanan sesuai dengan yang telah disepakati, memberikan barang atau layanan yang cacat, atau tidak memenuhi kualitas atau spesifikasi yang telah ditentukan. Untuk menentukan apakah suatu tindakan merupakan wanprestasi, umumnya ada beberapa unsur yang perlu dipenuhi (Al Fatih 2020). Beberapa unsur umum yang harus ada dalam kasus wanprestasi antara lain:

- 1) Adanya kontrak atau perjanjian yang sah antara kedua belah pihak.
- 2) Adanya kewajiban yang telah ditetapkan dalam kontrak.
- 3) Pelanggaran kewajiban tersebut oleh salah satu pihak.

4) Adanya kerugian atau kerusakan yang timbul akibat pelanggaran tersebut.

Akibat dari wanprestasi dapat bervariasi tergantung pada hukum yang berlaku dan ketentuan dalam kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Beberapa akibat yang mungkin timbul akibat wanprestasi antara lain:

- 1) Ganti rugi: Pihak yang mengalami kerugian akibat wanprestasi dapat berhak mendapatkan ganti rugi untuk mengganti kerugian yang diderita.
- 2) Pemenuhan paksa: Pihak yang melanggar kontrak dapat diwajibkan untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati.
- 3) Pembatalan kontrak: Pihak yang tidak memenuhi kewajiban dalam kontrak dapat menyebabkan kontrak dinyatakan batal atau dibatalkan.

Adapun penyelesaian wanprestasi dapat dilakukan melalui negosiasi antara pihak-pihak yang terlibat untuk mencapai kesepakatan mengenai ganti rugi atau pemenuhan kewajiban yang dilanggar. Jika negosiasi tidak berhasil, pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ke pengadilan untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

b) Tanggung Jawab Penjual atau Penyedia Layanan

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha, sesuai Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pihak penjual atau penyedia layanan bertanggung jawab secara perdata terhadap pelaksanaan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Ini berarti bahwa jika terjadi wanprestasi, pihak

*Tanggung Jawab Keperdataan Terkait Wanprestasi Pasal 7 Huruf F UU No. 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen*

penjual atau penyedia layanan akan dianggap melanggar kewajiban perdata mereka. Pihak penjual atau penyedia layanan memiliki kewajiban untuk memenuhi ketentuan yang telah disepakati dalam kontrak atau perjanjian tersebut.

Tanggung jawab perdata pihak penjual atau penyedia layanan meliputi:

- 1) Penyediaan barang atau jasa sesuai dengan kualitas, spesifikasi, dan karakteristik yang telah disepakati.
- 2) Pengiriman barang atau jasa tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.
- 3) Menjamin bahwa barang atau jasa yang disediakan bebas dari cacat atau kerusakan yang signifikan.
- 4) Menjamin keabsahan hak milik atau hak penggunaan yang terkait dengan barang atau jasa yang disediakan.

Jika pihak penjual atau penyedia layanan tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati, hal ini dianggap sebagai wanprestasi. Wanprestasi dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik berupa kerugian finansial maupun kerugian non-finansial (Asri Agustiwi 2016). Sebagai akibat dari wanprestasi, konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atau pemenuhan hak sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam kontrak. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau layanan, atau tindakan lain yang dapat mengatasi kerugian yang diderita oleh konsumen (Nangin 2017).

Pada intinya, Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan tanggung jawab perdata pihak penjual atau penyedia layanan dalam melaksanakan kontrak atau perjanjian dengan konsumen, serta memberikan perlindungan kepada konsumen jika terjadi wanprestasi.

c) Konsekuensi Wanprestasi

Konsekuensi dari wanprestasi adalah pihak konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atau pemenuhan hak sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Ganti rugi yang diminta dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau layanan yang sesuai, atau tindakan lain yang dapat memulihkan kerugian yang diderita oleh konsumen akibat wanprestasi.

Pelaku usaha bisa dituntut apabila janji yang ditawarkan dalam promosi tidak terpenuhi. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 7 Ayat (1) Huruf f menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang di nyatakan dalam label,etiket,keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/jasa tersebut.” Pelaku usaha wajib bertanggung jawab terhadap permasalahan seperti promosi iklan yang tidak benar yang dilakukan oleh beberapa pelaku usaha.

Tanggung jawab pelaku usaha tersebut diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Hal ini membuka peluang bagi konsumen agar dapat memperoleh suatu produk (barang dan/atau jasa) yang sesuai dengan yang dijanjikan dan sekaligus melahirkan tanggung jawab di pihak pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian apabila produk (barang dan/atau jasa) yang diiklankan menjadi penyebab timbulnya kerugian bagi konsumen.

Dalam hal adanya suatu kewajiban ataupun bagi pelaku usaha untuk mencantumkan informasi mengenai barang, itu sudah menunjukkan bahwa adanya suatu itikad baik dan memberikan pelayanan bagi konsumen secara jujur, akan tetapi, dalam penulisan ini, pelaku usaha tersebut tidak melaksanakan perbuatannya sesuai dengan yang dijanjikan pada promosi melalui brosur dan iklan iklan sesuai yang mereka tawarkan, sehingga norma yang dilanggar oleh pelaku usaha tersebut (Jasmine 2017).

Pengaturan tentang konteks ini ada pada Undang- Undang Republik Indonesia

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dalam hal tidak dicantumkan informasi yang benar dan jujur pada terhadap barang ditoko tersebut terkait pengaturannya pada kewajibannya pelaku usaha itu kepada konsumen. Dalam konteks tersebut, pada Pasal 7 huruf a dan c Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah mengatur jelas kewajiban pelaku usaha yang terkait dengan perbuatan melawan hukum ini, Pasal 7 huruf a menentukan bahwa “kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”. Sedangkan Pasal 7 huruf c mengatakan bahwa “kewajiban pelaku usaha adalah memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

Ketika terjadi wanprestasi, pihak konsumen yang dirugikan memiliki beberapa opsi untuk mendapatkan kompensasi:

a. Ganti Rugi

Pihak konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti rugi kepada pihak penjual atau penyedia layanan yang melakukan wanprestasi. Ganti rugi ini dapat mencakup kerugian finansial yang diakibatkan oleh wanprestasi, seperti pengembalian uang yang telah dibayarkan atau penggantian nilai barang atau layanan yang tidak sesuai.

b. Pemenuhan Hak

Pihak konsumen dapat meminta pemenuhan hak yang telah disepakati dalam kontrak. Ini berarti pihak penjual atau penyedia layanan harus memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang telah disepakati dalam kontrak, misalnya dengan mengirimkan barang yang sesuai atau menyediakan layanan yang dijanjikan.

c. Pembatalan Kontrak

Jika wanprestasi sangat serius atau tidak dapat diperbaiki, pihak konsumen dapat meminta pembatalan kontrak. Dalam hal ini, kontrak dianggap tidak sah atau dibatalkan, dan pihak konsumen dapat meminta pengembalian uang atau pemulihan hak lain yang telah diberikan.

Upaya penyelesaian wanprestasi tergantung pada hukum yang berlaku dan ketentuan yang tercantum dalam kontrak atau perjanjian. Oleh karena itu, jika terjadi

wanprestasi, disarankan untuk mengacu pada hukum yang berlaku di yurisdiksi yang relevan dan berkonsultasi dengan ahli hukum untuk memahami hak-hak konsumen yang lebih spesifik dan proses penyelesaian sengketa yang berlaku.

d) Prinsip Keadilan dan Perlindungan Konsumen

Tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi yang diatur dalam Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 merupakan bagian dari upaya perlindungan konsumen dan penegakan hak-hak mereka. Undang-undang ini bertujuan untuk menjaga keadilan dalam transaksi jual beli dan layanan, serta melindungi konsumen dari praktek bisnis yang merugikan. Ada empat alasan pokok mengapa konsumen harus di lindungi, yaitu sebagai berikut (Ritonga 2020):

- 1) Bahwa perlakuan memproteksi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Bahwa melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi;
- 3) Bahwa melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia- manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional;
- 4) Bahwa melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang bersumber dari masyarakat konsumen.

Adapun beberapa hal yang relevan dengan tujuan perlindungan konsumen dalam konteks wanprestasi adalah:

a. Keadilan dalam Transaksi

Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 menempatkan tanggung jawab perdata pada pihak penjual atau penyedia layanan yang melanggar kontrak atau perjanjian. Hal ini memberikan perlindungan kepada konsumen dan menegaskan pentingnya keadilan dalam transaksi bisnis (Arnando Umboh 2018). Dengan adanya ketentuan ini, konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atau pemenuhan hak mereka jika terjadi wanprestasi.

b. Perlindungan terhadap Praktek Bisnis Merugikan

UU No. 8 Tahun 1999 juga memiliki tujuan untuk melindungi konsumen dari praktek bisnis yang merugikan. Wanprestasi dapat menjadi salah satu contoh praktek bisnis yang merugikan konsumen, karena pihak penjual atau penyedia layanan tidak memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Dengan memberikan tanggung jawab keperdataan pada pihak yang melanggar, undang-undang ini memberikan perlindungan kepada konsumen dalam menghadapi praktek bisnis yang tidak adil.

c. Penegakan Hak Konsumen

Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menegakkan hak-hak mereka. Jika terjadi wanprestasi, konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atau pemenuhan hak sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Ini memberikan kekuatan hukum kepada konsumen untuk menuntut pemulihan kerugian yang mereka alami akibat pelanggaran yang dilakukan oleh pihak penjual atau penyedia layanan (Perdana, Handayani, and Karjoko 2020).

Dengan demikian, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berperan penting dalam menjaga keadilan dalam transaksi bisnis dan melindungi konsumen dari praktek bisnis yang merugikan. Tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi yang diatur dalam undang-undang ini merupakan instrumen yang mendukung perlindungan konsumen dan penegakan hak-hak mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi yang diatur dalam Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki peran penting dalam perlindungan konsumen dan penegakan hak-hak mereka. Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pihak penjual atau penyedia layanan bertanggung jawab secara perdata terhadap pelaksanaan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. Wanprestasi terjadi ketika pihak penjual atau

penyedia layanan tidak memenuhi atau melanggar kewajibannya yang telah ditetapkan dalam kontrak atau perjanjian.

Konsekuensi dari wanprestasi adalah pihak konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atau pemenuhan hak sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang telah disepakati. UU No. 8 Tahun 1999 bertujuan untuk menjaga keadilan dalam transaksi jual beli dan layanan, serta melindungi konsumen dari praktek bisnis yang merugikan. Tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi memberikan perlindungan kepada konsumen dalam menghadapi praktek bisnis yang tidak adil dan memperkuat penegakan hak-hak konsumen. Dengan adanya ketentuan ini, UU No. 8 Tahun 1999 memberikan dasar hukum yang kuat bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atau pemenuhan hak mereka jika terjadi wanprestasi. Hal ini memperkuat perlindungan konsumen dan mendorong keadilan dalam hubungan bisnis antara konsumen dan pihak penjual atau penyedia layanan.

SARAN

Beberapa saran terkait penjelasan tentang tanggung jawab keperdataan terkait wanprestasi yang diatur dalam Pasal 7 huruf f UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu :

- 1) Mengetahui Hak dan Kewajiban: Konsumen sebaiknya mengetahui hak-hak dan kewajiban mereka yang terkait dengan kontrak atau perjanjian yang mereka lakukan dengan pihak penjual atau penyedia layanan. Pahami ketentuan yang tercantum dalam kontrak, termasuk hak konsumen jika terjadi wanprestasi.
- 2) Membuat Kontrak yang Jelas: Saat membuat kontrak, pastikan untuk menyertakan semua detail yang relevan, termasuk spesifikasi barang atau layanan yang diharapkan, tanggal pengiriman atau penyelesaian, harga, dan syarat-syarat pembayaran. Kontrak yang jelas akan membantu menghindari kebingungan atau ketidaksesuaian di masa mendatang.
- 3) Mencatat Bukti Transaksi: Penting untuk menyimpan bukti-bukti transaksi seperti faktur, kwitansi, atau catatan komunikasi tertulis dengan pihak penjual atau penyedia layanan. Bukti-bukti ini akan sangat berguna jika terjadi sengketa atau perselisihan terkait dengan wanprestasi.

- 4) Komunikasi yang Efektif: Jika terjadi masalah atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan kontrak, segera komunikasikan dengan pihak penjual atau penyedia layanan secara tertulis. Jelaskan dengan jelas keluhan atau ketidakpuasan Anda, sertakan bukti-bukti yang relevan, dan minta solusi atau kompensasi yang sesuai dengan kontrak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnando Umboh. 2018. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia." *Lex Privatum* 6(1): 1–8.
- Asri Agustiwi, Suwari Akhmaddhian Dan. 2016. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia." *Unifikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 3(2): 40–60.
- Bunga, Marten. 2021. "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Gorontalo Law Review* 4(2): 331–47.
- Al Fatih, Sholahuddin. 2020. "Kata Sepakat Dalam Perjanjian Dan Relevansinya Sebagai Upaya Pencegahan Wanprestasi." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 5(1): 57–66.
- Jasmine, Fairuz. 2017. "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Maskapai Penerbangan Yang Dirugikan Akibat Denied Boarding Passenger Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara*: 1–23.
- Nangin, Chikie. 2017. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Lex Crimen Vol.* 6(4): 149–200.
- Perdana, Jelang Fajar Putra, I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, And Lego Karjoko. 2020. "Perlindungan Konsumen Atas Hak Penggantian Kerugian." *Jurnal Discretie (Jurnal Bagian Hukum Administrasi Negara)* 1(1): 42.
- Ritonga, Roby Dadhan Marganti. 2020. "Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Gagasan Hukum* 02(1).