

ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN SENGKETA TRANSAKSI E-COMMERCE DI INDONESIA

Ni Nyoman Ernita Ratnadewi
e-mail: ernitha_ratnadewi@yahoo.com

Abstrak

Keberadaan kontrak elektronik (*e-commerce*) menawarkan praktek dagang yang praktis dan cepat bagi pihak penjual dan pembeli, serta mampu mempertemukan banyak pihak yang datang dalam wilayah berbeda dalam satu wadah yang bersifat *borderless* atau tanpa batas sehingga banyak diminati oleh masyarakat dewasa ini. Namun dalam praktek dagang ini, tetap dimungkinkan tidak terpenuhinya kewajiban atas hak seseorang, dan menghasilkan adanya sengketa, yang kemudian diikuti dengan penyelesaian sengketa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Indonesia. Normatif-empiris dipergunakan sebagai metode penelitian dengan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih sering terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam transaksi elektronik (*e-commerce*). Sedangkan dalam hal penyelesaian sengketa yang dilakukan, masih berpedoman pada teori penyelesaian sengketa dalam masyarakat yakni dengan cara *Lumping it, Avoidance, dan Negotiation*.

Kata Kunci : Transaksi Kontrak Elektronik

A. Pendahuluan

Perkembangan globalisasi dan perannya dalam dunia perdagangan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dewasa ini. Kondisi tunggal yang ditawarkan globalisasi juga turut mempengaruhi perkembangan praktik dagang, yang didukung pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, melalui pengembangan perdagangan tanpa tatap muka (*faceless trading*) dengan dukungan teknologi internet atau *interconnected network* yang merupakan bagian teknologi komputer melalui sistem perdagangan bertransmisi elektronik, dan lazim dikenal dengan nama kontrak elektronik atau *electronic commerce* atau yang biasa disingkat *e-commerce*.

Keberadaan kontrak elektronik (*e-commerce*) menawarkan praktek dagang yang praktis dan cepat bagi pihak penjual dan pembeli, serta mampu mempertemukan banyak pihak yang datang dalam wilayah berbeda dalam satu wadah yang bersifat *borderless* atau tanpa batas. Namun dalam praktek dagang ini, tetap dimungkinkan tidak terpenuhinya kewajiban atas hak seseorang, dan menghasilkan adanya sengketa, yang kemudian diikuti

dengan penyelesaian sengketa. Dalam terminologi kontrak elektronik atau *electronic commerce*, penyelesaian sengketa ditujukan untuk menyelesaikan sengketa antar satu pihak terhadap pihak lain, dan sebagai pembangun jembatan kepercayaan antara produsen dan konsumen, dimana hal ini menjadi dasar nota kesepahaman penyelenggara praktik kontrak elektronik (*e-commerce*) dalam menyediakan kepercayaan dan keamanan transaksi dagang ini (Patricia Ruslijanto, http://medianotaris.com/alternatif_penyelesaian_sengketa_on_line_berita330.html, akses 1 Agustus 2019).

Sengketa sebagai suatu keadaan di mana pihak-pihak yang melakukan upaya perniagaan mempunyai masalah, yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian (Kartaatmadja, 2001:37). Sengketa dapat juga dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi atau kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar (Soekanto, 2002:26).

Indonesia sebagai bagian dari masyarakat internasional, juga turut mengatur praktik kontrak elektronik (*e-commerce*) ini dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, namun ternyata Indonesia masih belum mempunyai perangkat hukum yang khusus mengatur tentang *cyberspace*, *e-commerce* dan transaksi elektronik. Meskipun saat ini kita telah memiliki UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, namun pengaturan transaksi elektronik hanya diatur pada Bab V Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 yang terkesan masih sangat umum dan tidak spesifik. Ketentuan-ketentuan tersebut belum lengkap dan belum dapat menjawab berbagai persoalan yuridis mengenai pelaksanaan transaksi elektronik yang dilakukan oleh para pihak (Sardjono, 2008:11). Selain itu juga dalam Pasal 43 Ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “Dalam gerbang nasional dan jaringan Sistem elektronik belum dapat dilaksanakan, penyelenggara Transaksi Elektronik dapat menggunakan sarana lain atau fasilitas dari luar negeri setelah memperoleh persetujuan dari Instansi pengawas dan pengatur sektor terkait”. Hal ini membuktikan bahwa baik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik maupun dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik masih belum terdapat kejelasan mengenai pengaturan

transaksi melalui media elektronik atau transaksi elektronik khususnya yang berkaitan dengan *e-commerce*, *cyberspace*, *resseller*, *admin* dan istilah-istilah lainnya yang sering dipakai dalam transaksi *e-commerce* ini.

Ironisnya dari beberapa sengketa kontrak elektronik (*electronic commerce*) yang terjadi di Indonesia, yang kebanyakan kasusnya berkaitan dengan wanprestasi, keberadaan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ini, bukan menjadi upaya yang ditempuh dalam menyelesaikan sengketa yang ada, dan cara-cara penyelesaian sengketa secara konvensional yang kurang tepat sasaran menjadi pilihan. Cara penyelesaian sengketa konvensional ini juga seringkali dihadapkan pada apatisme dan persoalan harga jenis barang yang menjadi objek sengketa dan biaya pengurusan konsultasi hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang berbanding terbalik, memicu rendahnya minat konsumen dalam upaya perbaikan hukum (Patricia Ruslijanto, http://medianotaris.com/alternatif_penyelesaian_sengketa_on_line_berita330.html, akses 1 Agustus 2019).

Hal ini menjadi persoalan dimana cara penyelesaian sengketa yang ada akan tidak sejalan dengan sifat dasar kontrak elektronik yang tidak mengenal batas (*borderless area*), luasnya jangkauan perdagangan kontrak elektronik (*e-commerce*) yang bersifat nasional maupun transnasional, dan ketiadaan tatap muka antar para pihak dalam melakukan kontrak elektronik.

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Bagaimanakah Pola Penyelesaian Sengketa Transaksi E-Commerce Di Indonesia?”

B. Pembahasan

1. Teori Efektivitas Hukum

Teori efektivitas hukum adalah teori yang mengkaji dan menganalisis tentang keberhasilan, kegagalan dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan dan penerapan hukum (Salim dan Erlies, 2013:301-302).

Teori efektivitas hukum ini dikemukakan oleh Bronislaw Malinowski, Lawrence M. Friedman, Soerjono soekanto, Clearance J.Dias, Howard dan Mummers. Bronislaw Malinoskiw (1884-1942) menyajikan teori efektivitas pengendalian sosial atau hukum. Ia

mengajukan teori efektivitas hukum dengan menganalisis tiga masalah berikut ini, yang meliputi (Salim dan Erlies, 2013:304-305):

- 1) Dalam masyarakat modern, tata tertib kemasyarakatan dijaga antara lain oleh suatu sistem pengendalian sosial yang bersifat memaksa, yaitu Hukum; untuk melaksanakannya, hukum didukung oleh suatu sistem alat-alat kekuasaan (kepolisian, pengadilan dan sebagainya) yang diorganisasi oleh suatu Negara;
- 2) Dalam masyarakat primitif alat-alat kekuasaan serupa itu kadang-kadang tidak ada; dan
- 3) Dengan demikian, apakah dalam masyarakat primitive tidak ada hukum?

Lawrence M. Friedman mengemukakan tiga unsur yang harus di perhatikan dalam penegakan hukum. Ketiga unsur ini dapat dijabarkan sebagai berikut (Salim dan Erlies, 2013:305-306):

Struktur sistem hukum terdiri dari:

- 1) Unsur-unsur jumlah dan ukuran pengadilan, yuridiksinya (yaitu jenis kasus yang mereka periksa dan bagaimana serta mengapa);
- 2) Cara naik banding dari satu pengadilan ke pengadilan lainnya; dan
- 3) Bagaimana badan legislatif ditata, berapa banyak orang yang duduk di Komisi Dagang Federal, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, prosedur yang harus diikuti.

Pengertian substansi, meliputi:

- 1) Aturan, norma, dan perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem hukum;
- 2) Produk yang dihasilkan oleh orang yang berada di dalam sistem hukum itu keputusan yang mereka keluarkan, aturan baru yang mereka susun.

Budaya hukum dibedakan menjadi dua macam:

- 1) Kultur hukum eksternal adalah kultur hukum yang ada pada populasi umum.
- 2) Kultur hukum internal adalah kultur hukum para anggota masyarakat yang menjalankan tugas-tugas hukum yang terspesialisasi.

Soerjono Soekanto (2008:8) mengemukakan lima faktor yang harus diperhatikan dalam penegakan hukum. Kelima faktor itu meliputi:

- 1) Faktor hukum atau undang-undang;

- 2) Faktor penegak hukum;
- 3) Faktor sarana atau fasilitas;
- 4) Faktor masyarakat;
- 5) Faktor kebudayaan.

Pandangan lain tentang efektivitas hukum dikemukakan oleh Clearance J.Dias, Howard dan Mummer. Clearance J. Dias mengemukakan lima syarat bagi efektif tidaknya suatu sistem hukum. Kelima syarat itu meliputi (Gunarto, Disertasi, 2008:71-72):

- 1) Mudah tidaknya makna atau isi aturan-aturan hukum ditangkap;
- 2) Luas tidaknya kalangan di dalam masyarakat yang mengetahui isi aturan-aturan yang bersangkutan;
- 3) Efisien dan efektif tidaknya mobilisasi aturan-aturan hukum yang dicapai dengan bantuan:
 - a) Aparat administrasi yang menyadari kewajibannya untuk melibatkan dirinya kedalam usaha mobilisasi yang demikian;
 - b) Para warga masyarakat yang merasa terlibat dan merasa harus berpartisipasi di dalam proses mobilisasi hukum;
- 4) Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya harus mudah dihubungi dan dimasuki oleh setiap warga masyarakat, akan tetapi juga harus cukup efektif menyelesaikan sengketa; dan
- 5) Adanya anggapan pengakuan yang merata dikalangan warga masyarakat, bahwa aturan-aturan dan pranata-pranata hukum itu memang sesungguhnya berdaya mampu efektif.

Pendapat yang lain tentang efektifitas hukum dikemukakan oleh Howard dan Mummers. Kedua ahli itu mengemukakan delapan syarat agar hukum dapat berlaku secara efektif. Kedelapan syarat itu disajikan sebagai berikut (Gunarto, Disertasi, 2008:69-70):

- 1) Undang-undang harus dirancang dengan baik, kaidah-kaidah yang memuat harus dirumuskan dengan jelas dan dapat dipahami dengan penuh kepastian.
- 2) Undang-undang itu, dimana mungkin, seyogianya bersifat melarang, dan bukannya bersifat mengharuskan.
- 3) Sanksi yang diancamkan dalam undang-undang itu haruslah berpadanan dengan sifat undang-undang yang dilarang.

- 4) Berat sanksi yang diancamkan kepada si pelanggar tidaklah boleh terlalu berat.
- 5) Kemungkinan untuk mengamati dan menyidik perbuatan-perbuatan yang dikaidahi dalam undang-undang harus ada. Hukum yang dibuat untuk melarang perbuatan-perbuatan yang sulit dideteksi, tentulah tidak mungkin efektif.
- 6) Hukum yang mengandung larangan-larangan moral akan jauh lebih efektif ketimbang hukum yang tak selaras dengan kaidah-kaidah moral, atau yang netral.
- 7) Agar hukum itu dapat berlaku secara efektif, mereka yang bekerja sebagai pelaksana-pelaksana hukum harus menunaikan tugas dengan baik.
- 8) Akhirnya agar suatu undang-undang dapat efektif, suatu standar hidup sosio-ekonomi yang minimal harus ada di dalam masyarakat.

2. Teori Momentum Terjadinya Perjanjian

Berdasarkan teori hukum kontrak yang ada, Yahya Ahmad Zein (2009: 64-67), memberikan penjelasan tentang saat (momen) terjadinya kesepakatan dalam kontrak elektronik yang didasarkan atas transaksi bisnis secara elektronik atau *e-commerce*, sebagai berikut :

- a. Kesepakatan, menurut Teori Pernyataan, terjadi dan sudah ada sejak pihak penerima tawaran menulis *e-mail*, atau dalam transaksi yang menggunakan *website/situs*, maka pihak penawar yang telah menyediakan *form* khusus untuk para penerima tawaran, sehingga pada saat akseptor mengetik untuk mengisi *form* tersebut, saat itulah terjadinya kesepakatan.
- b. Kesepakatan, menurut Teori Pengiriman, saat (momen) terjadinya tidak dapat lagi diubah oleh pihak yang menerima tawaran (akseptor). Namun, teori hukum ini juga mempunyai kelemahan, yaitu kontrak elektronik tersebut sudah lahir dan telah mengikat pihak yang menawarkan pada saat pihak yang menawarkan itu belum mengetahui tentang hal itu. Konsekuensi logisnya adalah jika pihak yang menawarkan telah mengirimkan informasi penarikan kembali penawarannya lebih dulu daripada tanggal pengiriman informasi penerimaan dari pihak yang menerima tawaran (akseptor), maka tidak lahir kesepakatan, sehingga tidak lahir kontrak elektronik tersebut.
- c. Kesepakatan, menurut Teori Pengetahuan, terjadi pada saat *e-mail* atau pada saat *form* konfirmasi jawaban atas penawaran dibuka dan dibaca pihak yang memberikan

penawaran. Teori hukum ini sebenarnya sudah nampak baik dan adil, akan tetapi dapat menimbulkan masalah, yaitu dalam hal penerimaan *e-mail* membiarkan dan tidak membuka *e-mail*-nya, apakah kesepakatan dalam kontrak elektronik tidak terjadi dan tidak akan pernah terjadi?.

- d. Kesepakatan, menurut Teori Penerimaan, terjadi sejak *e-mail* jawaban atas penerimaan tawaran yang dikirimkan oleh pembeli diterima oleh penawar.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Istilah penyelesaian sengketa berasal dari terjemahan bahasa Inggris, *dispute resolution*. Sedangkan pengertian Pola penyelesaian sengketa itu sendiri adalah suatu bentuk atau kerangka untuk mengakhiri suatu pertikaian atau sengketa yang terjadi antara para pihak” (Salim, 2005:376).

Teori penyelesaian sengketa dikembangkan oleh beberapa tokoh besar di dunia yakni Ralf Dahrendorf, Dean G. Pruitt, dan Jeffrey Z. Rubin, Simon Fisher, Laura Nader, dan Harry F. Todd Jr.

Teori penyelesaian sengketa dikembangkan oleh Ralf Dahrendorf pada tahun 1958-an yang berorientasi kepada struktur dan Institusi sosial. Ralf Dahrendorf berpendapat bahwa masyarakat mempunyai dua wajah, yaitu sengketa dan konsensus. Oleh karena itu, ia berpendapat bahwa teori sosiologi harus dibagi menjadi dua bagian, yaitu teori sengketa yang merupakan teori yang menganalisis sengketa kepentingan dan penggunaan kekerasan yang mengikat masyarakat bersama dihadapan tekanan itu dan teori konsensus adalah teori yang menguji nilai integrasi dalam masyarakat (Salim dan Erlies, 2013:144).

Simon Fisher, dkk. mengemukakan enam teori yang mengkaji dan menganalisis penyebab terjadinya sengketa, yang meliputi (Salim dan Erlies, 2013:144-146):

- 1) Teori hubungan masyarakat
- 2) Teori Negosiasi Prinsip
- 3) Teori Identitas
- 4) Teori Kesalahpahaman Antar Budaya
- 5) Teori Transformasi Sengketa
- 6) Teori Kebutuhan Manusia

Ahli antropologi hukum juga mengemukakan pendapatnya tentang cara-cara penyelesaian sengketa yang terjadi dalam masyarakat, baik dalam masyarakat modern

maupun tradisional. Laura Nader dan Harry F. Todd Jr., mengemukakan tujuh cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat, meliputi (Salim dan Erlies, 2013:146-148):

- a) *Lumping it* (membiarkan saja), yaitu pihak yang merasakan perlakuan yang tidak adil, gagal dalam upaya untuk menekankan tuntutananya.
- b) *Avoidance* (mengelak), yaitu pihak yang merasa dirugikan, memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikannya atau untuk sama sekali menghentikan hubungan tersebut.
- c) *Coercion* (paksaan), yaitu satu pihak memaksakan pemecahan kepada pihak lain. Ini bersifat unilateral. Tindakan yang bersifat memaksakan ini atau ancaman untuk menggunakan kekerasan, pada umumnya mengurangi kemungkinan penyelesaian secara damai.
- d) *Negotiation* (perundingan), yaitu dua pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan.
- e) *Mediation* (mediasi), yaitu pihak ketiga yang membantu kedua belah pihak yang berselisih pendapat untuk menemukan kesepakatan.
- f) *Arbitration* (arbitrase), yaitu kedua belah pihak yang bersengketa sepakat untuk meminta perantara pihak ketiga, arbitrator, dan sejak semula telah setuju bahwa mereka akan menerima keputusan dari arbitrator itu.
- g) *Adjudication* (peradilan), yaitu pihak ketiga mempunyai wewenang untuk mencampuri pemecahan masalah, lepas dari keinginan para pihak bersengketa.

4. Pola Penyelesaian Sengketa Transaksi E-Commerce Di Indonesia.

Pola penyelesaian sengketa di Indonesia dapat dibagi menjadi dua macam yaitu Pola penyelesaian sengketa melalui Pengadilan (*litigasi*) dan Pola penyelesaian sengketa di luar Pengadilan (*nonlitigasi*).

Pola penyelesaian sengketa melalui Pengadilan atau yang lebih dikenal dengan istilah *litigasi* merupakan suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak dengan melalui cara maupun proses di pengadilan sesuai dengan hukum acara peradilan yang putusannya bersifat mengikat.

Sedangkan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau yang dikenal dengan istilah *nonlitigasi* pada dasarnya merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa diluar

pengadilan yang didasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa nonlitigasi terdiri dari alternatif penyelesaian sengketa (ADR) dan arbitrase.

Namun dalam menyelesaikan sengketa transaksi jual-beli *e-commerce* yang dilakukan oleh para pihak, berdasarkan teori yang disebutkan dalam bab sebelumnya bahwa dalam hal menyelesaikan sengketa transaksi *e-commerce* dalam masyarakat, mereka lebih memilih menggunakan pola penyelesaian sengketa dalam masyarakat yakni dalam aspek *Lumping it* (membiarkan saja), dimana pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam upaya untuk menekankan tuntutanannya, lebih memilih untuk mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalah atau isu yang menimbulkan tuntutanannya dan dia tetap memilih untuk meneruskan hubungan-hubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikan. Yang kedua adalah aspek *Avoidance* (mengelak) yakni pihak yang merasa dirugikan memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikan atau sama sekali menghentikan hubungan tersebut. Dan yang terakhir yaitu *Negotiation* (perundingan), yakni dua pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan masalah yang dihadapi dilakukan oleh mereka berdua, mereka sepakat tanpa adanya pihak ketiga yang mencampuri, biasanya ada upaya mengganti barang, kembalikan barang yang tidak sesuai, atau yang lainnya berdasarkan kesepakatan mereka.

C. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap berbagai temuan dalam penelitian yang kemudian dikonstruksi melalui teori-teori yang relevan maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

Adapun dalam hal pola penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* pada umumnya dibagi menjadi dua yakni penyelesaian sengketa secara litigasi dan penyelesaian sengketa secara non litigasi, tetapi ada pula teori penyelesaian sengketa dalam masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, upaya penyelesaian sengketa yang dipakai para pihak berdasarkan teori yang disebutkan dalam bab sebelumnya bahwa mereka lebih memilih menggunakan cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat yakni dalam aspek *Lumping it* (membiarkan saja), dimana pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam upaya untuk menekankan tuntutanannya, lebih memilih untuk mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalah atau isu yang menimbulkan tuntutanannya dan dia tetap memilih

untuk meneruskan hubungan-hubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikannya. Yang kedua adalah aspek *Avoidance* (mengelak) yakni pihak yang merasa dirugikan memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikannya atau sama sekali menghentikan hubungan tersebut. Dan yang terakhir yaitu *Negotiation* (perundingan), yakni dua pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan masalah yang dihadapi dilakukan oleh mereka berdua, mereka sepakat tanpa adanya pihak ketiga yang mencampuriya, biasanya ada upaya mengganti barang, kembalikan barang yang tidak sesuai, atau yang lainnya berdasarkan kesepakatan mereka. Dalam hal sanksi hukum, hanya terdapat sanksi berupa *blacklist* dan upaya ganti rugi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku, Majalah dan Artikel

- Agus Sardjono, *Prinsip-Prinsip Hukum Kontrak Dalam Cross Border Transaction: Antara Norma Dan Fakta*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 27 No. 4 Tahun 2008.
- Komar Kartaatmadja, *Beberapa Masalah Dalam Penerapan ADR Di Indonesia, Dalam Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Marcus Priyo Gunarto, *Kriminalisasi dan Penalisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda Pajak dan Retribusi* Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 2008.
- Salim H.S dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Salim H.S, *Hukum Pertambangan di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Soerjono Soekanto, *Faktor – Faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, 2008.
- Yahya Ahmad Zein, *Kontrak Elektronik dan Penyelesaian Sengketa Bisnis E-commerce dalam Transaksi Nasional dan Internasional*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2009.

2. Internet :

http://medianotaris.com/alternatif_penyelesaian_sengketa_on_line_berita330.html