



Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Shopee (Hukum Perdata)

Gilang Bagaskara¹, Grasia Kurniati²

^{1,2}Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 11 Februari 2023
Revised: 17 Februari 2023
Accepted: 25 Februari 2023

This study aims to explain Shopees efforts to protect consumers against shipping errors in online buying and selling transactions on Shopee e-commerce and the type of consumer protection for shipping errors in online buying and selling transactions. According to the findings of the research, online sales and purchases frequently involve errors in delivery as well as goods that do not meet the promised specifications. UUPK regulates consumer protection without harming business actors. According to Article 9 of the ITE Law, business actors offering products via electronic systems are also required to provide accurate and complete information regarding the terms of the contract, the business actors, and the products. The principles that parties to electronic transactions must take into account are outlined in Article 3 of the PP on Trading Through Electronic Systems. Situational and individual factors are the two reasons why business actors send consumer goods in the wrong way. Despite the fact that consumers frequently contribute to shipping errors due to their own inaccuracies. The current Shopee terms of use, which Shopee has prepared and is in accordance with UUPK provisions and does not conflict with Indonesian laws, contain Shopees efforts to safeguard customers and business actors. The government should be asked to make changes to the UUPK by adding articles about rights, responsibilities, sanctions, and consumer protection in online buying and selling transactions. As a service provider, Shopee should be more selective in registering sellers who will join the platform because business actors continue to make numerous delivery errors.

Keywords: *customer insurance, transportation mistakes, products, on the web*

(*) Corresponding Author: gilangbagaskara001@gmail.com, grasia.kurniati@fh.unsika.ac.id,

How to Cite: Bagaskara, G., & Kurniati, G. (2023). Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Shopee (Hukum Perdata). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(5), 236-244. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7733346>

PENDAHULUAN

Keunggulan teknologi dan informasi dapat dikaitkan dengan pesatnya ekspansi elektronik online, sistem informasi, dan sistem transaksi. Teknologi informasi menawarkan keuntungan lain, yaitu kemampuan untuk memperluas pangsa pasar di seluruh dunia tanpa harus melakukan perjalanan ke negara lain atau mengirim orang ke sana untuk memasarkannya (Avriyanti, 2020; Febriyantoro & Arisandi, 2018; Paramitha & Karim, 2022; Rosyad, 2018). Hal ini selain memberikan kemudahan dan efisiensi dari waktu ke waktu.

Penggunaan teknologi telah memudahkan manusia dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Misalnya, dalam perdagangan dunia, bisnis pembeli tidak harus bertemu langsung dengan penjual seperti halnya di pasar tradisional, melainkan hanya melalui koneksi online yang dikenal dengan internet. Dalam dunia bisnis, saat ini terdapat dua model utama: bisnis modern kontemporer, yang biasa disebut dengan bisnis “klasik” atau “konvensional”, dan bisnis



konvensional, yang mengacu pada nilai dan aturan tradisional. Setiap model bisnis memiliki serangkaian masalah, dampak hukum, dan solusinya sendiri yang unik.

Jual beli elektronik atau disebut juga kontrak jual beli elektronik merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi. Menurut sumber hukum Indonesia, kontrak jual beli harus memuat beberapa klausula tekstual berupa akta atau kontrak tertulis, jelas dan asli, baik berupa akta otentik maupun akta di bawah tangan.

Pelaksanaannya akan lebih sederhana akibat hal ini karena akad jual beli tersebut memuat hak dan kewajiban pelaku. Ketika media promosi digital berupa spanduk elektronik digunakan untuk mempromosikan dan mengiklankan sesuatu di halaman situs web, e-commerce pertama kali diperkenalkan. Pada awalnya, perdagangan elektronik hanya digunakan untuk transaksi komersial dan pengiriman dokumen secara elektronik seperti pesanan pembelian. Electronic commerce (e-commerce) memiliki konsep yang digambarkan sebagai proses jual beli atau pertukaran barang, jasa, dan informasi melalui jaringan internet. Seiring berjalannya waktu, telah menjadi aktivitas dengan web trading term, pembelian barang atau jasa menggunakan world wide web (www) dengan server yang aman, protokol server khusus yang menggunakan enkripsi untuk melindungi data pelanggan. Kemajuan teknologi informasi menjadi faktor utama driver e-commerce, salah satu metode perdagangan. dalam transaksi e-commerce yang melibatkan pihak-pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, tergantung seberapa rumit pelaksanaan transaksi tersebut nantinya.

Sehubungan dengan bisnis berbasis web di Indonesia, Lazada adalah sebuah organisasi perdagangan internet dan ritel bisnis berbasis web. Cukup dengan mengakses website atau aplikasi Shopee, perusahaan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk membeli berbagai kebutuhan, antara lain dekorasi rumah, elektronik, produk kecantikan, produk kesehatan, dan produk kecantikan.

Namun, keberadaan platform e-commerce seperti Shopee tidak menutup-nutupi pelanggaran yang berpotensi merugikan pelanggan. Decky Hendarsyah, "E-Commerce di Era Industri 4.0 dan Society 5.0," Karena transaksi e-commerce tidak dilakukan secara langsung, terdapat ruang untuk pengembangan berbagai metode baru. Penipuan atau penyimpangan Safrina adalah masalah paling signifikan yang perlu ditangani dalam skala yang jauh lebih besar. Pelanggan sering melaporkan ketidakpuasan dengan layanan dan produk yang disediakan oleh produsen yang sama.

Ada pun penelitian ini yaitu: (1) menjelaskan bentuk Perlindungan Konsumen atas kesalahan pengiriman barang dalam transaksi jual beli secara online berdasarkan Peraturan Perundang-undangan dan Praktiknya; dan (2) menjelaskan bentuk Perlindungan Konsumen atas kesalahan pengiriman barang dalam transaksi jual beli secara online dalam kontrak elektronik (Terms of use) pada Lazada dan Praktiknya.

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode yudiris empiris, dimana menggunakan data primer diperoleh dari narasumber dan

wawancara dan informan dan data sekunder diperoleh dengan menggabungkan bahan penelitian literatur seperti buku dan peraturan perundang-undangan.

Populasi pada penelitian ini untuk konsumen dan pelaku bisnis yang bertransaksi di situs Shoppe berbelanja online. Pihak Shoppe sebagai penyedia pelayanan e-commerce, Ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Karawang dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Karawang. Untuk metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, dengan pemulihan sekelompok terhadap ciri-ciri yang mempunyai kaitan yang kuat terhadap ciri ataupun sifat dari populasi yang dianggap dapat mewakili semua populasi. Adapun yang menjadi respondennya yaitu lima orang konsumen pengguna situs Shoppe yang mengalami kesalahan dalam pengiriman barang, tiga orang pelaku usaha (sellers) pada situs Shoppe dan tiga orang pihak Shoppe selaku penyelenggara layanan e-commerce. Untuk informan yaitu ketua Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Karawang dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Karawang.

Metode pengumpulan data memakai penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan untuk menemukan data sekunder dengan yang mendukung dapat penelitian (Karim & Hartati, 2022; Munawaroh, dkk., Nurfitriani, dkk., 2022; Ramadhania, dkk., 2022). Data primer bersifat bahan hukum mengikat seperti hukum pidana, UUPK dan peraturan perundang-undangan lainnya terkait dengan artikel ini. Untuk melakukan analisis dalam penelitian ini dengan mengumpulkan semua hasil penelitiannya, termasuk temuan dari penelitian kepustakaan dan analisis lapangan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan realisasikan realitas dalam praktik dengan mempresentasikan hasil penelitian lapangan uraian tentang dasar hukum, kesimpulan dan rekomendasi terlampir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online

UUPK menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah Seluruh rangkaian peraturan perundang-undangan tentang hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dari usaha konsumen dan produsen untuk memenuhi kebutuhannya serta mengatur terwujudnya perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen. selanjutnya di dalam pasal 45 (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan dengan pilihan sukarela kedua belah pihak yang bersengketa. Sehingga para pihak dalam hal ini merasa dirugikan konsumen dapat memilih cara yang mereka sukai menyelesaikan perselisihan di antara mereka, baik di pengadilan maupun diluar pengadilan. Pasal 48 UUPK menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pada ketentuan pengadilan umum yang berlaku. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat berupa penyelesaian sengketa secara damai, yang diselesaikan dan diselesaikan sendiri oleh para pihak perselisihan melalui badan yang berwenang, yaitu melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Pasal 52 huruf a UUPK menjelaskan tugas dan wewenang BPSK untuk

melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi. Bentuk penyelesaian sengketa ini diselenggarakan menyepakati bentuk dan besarnya ganti rugi, atau menyepakati bentuk dan besarnya ganti rugi beberapa tindakan untuk memastikan bahwa itu tidak akan terjadi lagi atau itu akan terjadi lagi kerugian oleh konsumen. Selanjutnya tentang ketentuan umum PP No. 80 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) mengatur tentang yang melakukan pelaksanaan, persyaratan, kewajiban pelaku usaha, iklan, penawaran, penerimaan, konfirmasi, kontrak, pembayaran, pengiriman barang, pertukaran barang dalam transaksi sistem elektronik, perlindungan data pribadi, penyelesaian sengketa PMSE melalui elektronik sistem memantau dan mengembangkan perdagangan.

Pasal 3 PP PMSE menyatakan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha maupun konsumen ketika melaksanakan transaksi elektronik, yaitu prinsip itikad baik, prinsip kehati-hatian, prinsip transparansi, prinsip kepercayaan, prinsip akuntabilitas, prinsip keseimbangan dan prinsip adil dan sehat. Seperti yang diungkapkan oleh Nadia salah satu pelaku pada situs Shoppe mengatakan bahwa sebagai pelaku usaha ia selalu memperhatikan bagian kedelapan prinsip ini, salah satunya dengan memperbaiki dan memperbaiki kolom deskripsi disertai dengan real video sehingga dapat memudahkan konsumen untuk menilai dan pilih barang yang akan dibeli. Selain itu, ia selalu ada untuk menjawab atau keluhan dari konsumen. Pasal 26 huruf a PP PMSE juga menjelaskan perlindungan atas konsumen yang menerima produk selain disepakati dalam kontrak pembelian online, pasal berbunyi "Pelaku usaha harus melindungi konsumen" didasarkan pada aturan perlindungan konsumen." yang dimaksud dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen, misalnya perlindungan konsumen dalam tuntutan hukum tuntutan hukum apa yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku ekonomi terkait dengan ketentuan peraturan perlindungan konsumen terhadap pengusaha atas perbuatan yang dilarang, yang diatur dalam pasal 8 UUPK. Selanjutnya, pasal 7 huruf b UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, menjalankan bisnis dengan itikad baik dan memberikan informasi yang akurat benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan apa yang disebutkan di atas dalam deskripsi penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang. Pelaku usaha juga wajib dalam memberikan kompensasi ganti kerugian ataupun dampak penggunaan dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Pasal 9 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga menyebutkan tentang kewajiban pelaku usaha dalam menawarkan produk dengan sistem elektronik, pelaku usaha perlu memberikan keterangan yang benar dan lengkap berhubungan dengan syarat kontrak, pelaku usaha dan produk yang ditawarkan. Meskipun UUPK, UU ITE dan PP PMSE memiliki tugas yang diatur pihak, tetapi pada kenyataannya hukum tidak melakukannya melindungi konsumen dari kesalahan dalam pengiriman barang dalam transaksi jual beli online, akibatnya masih banyak ada konsumen yang masih mengalami hal yang tidak diinginkan. Salah satu bentuk kesalahan pengiriman barang karena kecerobohan dari pelaku usaha yang dialami Ratna yaitu kesalahan size baju. Ratna sebelumnya memesan baju dengan size L, namun baju yang tiba dikediaman bukannya size L, melainkan Size M. Ada beberapa

faktor yang menjadi penyebab pelaku usaha salah dalam mengirimkan barang konsumen yaitu kesalahan karena faktor situasional, yang disebabkan oleh situasi produksi, alat produksi, lingkungan produksi dan lain-lain. Ada juga faktor individu, faktor ini dipengaruhi keterampilan, pengalaman, edukasi yang berkaitan dengan perlindungan hukum dan lain-lain. Sedangkan faktor itulah yang menyebabkan konsumen tidak teliti dalam membaca spesifikasi barang adalah murni kesalahan individu konsumen yang kurang terampil. Ketika bertransaksi jual beli dengan media elektronik dan kurangnya edukasi kepada konsumen terkait tata cara dan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi ketika bertransaksi jual beli dengan online. Peran pemerintah dalam menangani kasus transaksi jual beli online yang merugikan konsumen misalnya kesalahan dalam pengiriman barang dan barang yang ada tidak sesuai yaitu mengedukasi konsumen agar konsumen dapat terlebih dahulu melakukan komplain kepada pelaku usaha, dan apabila tidak mencapai penyelesaian seperti pelaku usaha tidak mau pengembalian barang atau pengembalian uang, konsumen dapat melanjutkan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

Bentuk Perlindungan Konsumen Atas kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli secara Online dalam Situs E-Commerce Shoppe

E-Commerce adalah suatu transaksi dagang antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak yang dijalankan dengan media elektronik tanpa langsung para pihak yang melakukan transaksi. Media ini terdapat jaringan umum dengan sistem terbuka, media tersebut adalah internet dari word web, transaksi ini terjadi terlepas batas wilayah dan syarat nasional. Daya tarik dunia e-commerce bagi bisnis sangatlah besar diantaranya keunggulan efisien dan efektif. Efisiensi dalam hal pemasaran dan tenaga kerja, kemudahan memasarkan produk atau jasa kepada konsumen kapan saja dan dimana saja dan segala informasi yang terkait perubahan jenis dan harga produk setiap saat. Efektif dari segi komunikasi, kemudahan berkomunikasi antara penjual dan pembeli mudah dilakukan karena komunikasi antara penjual dan pembeli dapat terjadi kapan saja selama keduanya memiliki koneksi internet.

Penegakan Hukum e-commerce memberikan perlindungan kepada para pihak melalui internet sebenarnya sudah ada sejak tahun 2008 dengan diterbitkannya peraturan undang-undang khusus yang mengatur transaksi yang terjadi melalui internet yaitu UU No.11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik (UUITE), dengan dasar pertimbangan bahwa pembangunan nasional merupakan suatu proses yang berkelanjutan yang seharusnya senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat. Dalam pasal 1 (2) mengatakan demikian transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi jual beli elektronik merupakan salah satu perwujudan dari ketentuan tersebut. Kontrak elektronik dalam hal elektronik harus mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional.

Pengaturan tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi kesalahan pengiriman barang atau ketidaksesuaian barang yang dijanjikan diatur dalam ketentuan penggunaan Shoppe, sebagaimana ketentuan penjual jika deskripsi produk penjual harus memberi deskripsi, harga dan informasi lainnya yang jelas

dan benar tentang setiap produk yang ditawarkan untuk dijual ke pelanggan melalui Platform. Platform shoppe akan mengoperasikan dan menjaga platform. Perubahan sehubungan dengan fitur-fitur atau fungsionalitas dari suatu platform tidak akan mempengaruhi keabsahan dan keberlakuan dari perjanjian. Untuk melakukan pengembalian dana konsumen terlebih dahulu mengajukan permohonan pengembalian barang kepada shoppe dengan mengisi formulir pengembalian. Dalam bentuk ini konsumen harus menyertakan alasan pengembalian barang. Setelah mengisi formulir Shoppe memberikan petunjuk cara pengembalian produk ke alamat yang ditentukan oleh pihak Shoppe. Setelah proses pengembalian selesai, maka pihak Shoppe melakukan pengembalian dana kepada konsumen.

Ketentuan perlindungan konsumen segala kerugian yang disebabkan oleh penjual transaksi elektronik jual beli online di situs Shoppe, yang memberikan ruang sendiri bagi perusahaan shoppe sebagai marketplace untuk memberikan perlindungan kepada konsumen guna menumbuhkan dan memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penggunaannya dalam berbelanja terkait dengan transaksi yang diselesaikan pengguna dalam hal ini konsumen jika konsumen mengalami kerugian, maka perusahaan ini juga harus ikut bertanggung jawab pada konsumen. Ketentuan ini mengacu pada pasal 18 ayat 1 UU ITE yang berbunyi “Transaksi elektronik yang dituangkan kedalam kontrak elektronik mengikat para pihak”.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditentukan pengaturan yang telah dilakukan Shoppe sebagai penyedia layanan telah memaksimalkan upaya perlindungannya kepada konsumen mengenai kesalahan pengiriman barang atau ketidaksesuaian barang spesifikasi dan tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Ketentuan layanan Shoppe secara keseluruhan sudah memenuhi aspek perlindungan konsumen dan itu dapat menjadi panduan agar Shoppe dapat melindungi hak-hak konsumen dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai bentuk perlindungan konsumen atas kesalahan pengiriman barang dalam transaksi jual beli online dan ketidaksesuaian spesifikasi barang itu sudah ada di ketentuan UUPK bahwa perlindungan konsumen merupakan satu kesatuan peraturan perundang-undangan dan pengaturan tentang hak dan kewajiban konsumen dan produsen sebagai akibat dari upaya konsumen produsen dalam memenuhi kebutuhannya serta mengatur perlindungan hukum atas kepentingan konsumen. Pasal 3 PP PMSE mengatur prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha maupun konsumen ketika melakukan transaksi elektronik, yaitu prinsip itikad baik, prinsip kehati-hatian, prinsip transparansi, prinsip kepercayaan, prinsip akuntabilitas, prinsip keseimbangan dan prinsip adil dan sehat. Peran pemerintah dalam menangani kasus transaksi jual beli online yang merugikan konsumen misalnya kesalahan dalam pengiriman barang dan barang yang ada tidak sesuai yaitu mengedukasi konsumen agar konsumen dapat terlebih dahulu melakukan komplain kepada pelaku usaha, dan apabila tidak mencapai penyelesaian seperti pelaku usaha tidak mau pengembalian barang atau pengembalian uang, konsumen dapat melanjutkan penyelesaian sangketa konsumen (BPSK).

Bentuk perlindungan Shoppe selaku penyedia layanan pada transaksi jual beli secara online sudah memenuhi aspek perlindungan konsumen dan itu dapat menjadi panduan agar Shoppe dapat melindungi hak-hak konsumen dengan baik. Ketentuan perlindungan konsumen segala kerugian yang disebabkan oleh penjual transaksi elektronik jual beli online di situs Shoppe, yang memberikan ruang sendiri bagi perusahaan shoppe ebagai marketplace untuk memberikan perlindungan kepada konsumen guna menumbuhkan dan memberikan keamanan dan kenyamanan bagi penggunaanya dalam berbelanja terkait dengan transaksi yang diselesaikan pengguna dalam hal ini konsumen jika konsumen mengalami kerugian, maka perusahaan ini juga harus ikut bertanggung jawab pada konsumen.

Ketentuan UUPK—khususnya Pasal 4, 5, 6, dan 7—merupakan bentuk perlindungan konsumen terhadap kesalahan pengiriman barang dan ketidaksesuaian spesifikasi barang yang dijanjikan. Pasal 18 dan 29 masing-masing mengatur ketentuan dan pencantuman klausul baku. Selain itu, kewajiban pelaku usaha dalam menggunakan sistem elektronik dituangkan dalam Pasal 9 UU ITE. Secara khusus PP PMSE pasal 3 memuat asas-asas yang harus diperhatikan oleh para pihak, dan pasal 26 menguraikan tentang kewajiban pelaku usaha sesuai dengan ketentuan UUPK.

Ketentuan tersebut menjadi landasan hukum yang kokoh bagi kesadaran konsumen dan pelaku usaha akan hak dan kewajibannya serta menyeimbangkan kedudukannya. Namun dalam praktiknya, pelanggaran terhadap hukum yang berlaku sering ditemukan. Contohnya seperti kesalahan pengiriman barang dan ketidaksesuaian spesifikasi barang yang dijanjikan oleh pelaku usaha, yang keduanya tentu saja menimbulkan kerugian bagi konsumen. Semua hal dianggap sama, tidak semua kesalahan pengiriman barang dagangan yang dibawa oleh penghibur bisnis, pembeli yang tidak tahu apa-apa dan tidak membaca detail item dengan hati-hati juga merupakan variabel. Namun di era digital saat ini, menjadi tanggung jawab pemerintah untuk mengedukasi konsumen dan pelaku usaha agar menjadi konsumen dan pelaku usaha yang cerdas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abi Pratama, S. (2020, November). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace*. In *National Conference on Law Studies (NCOLS)* (Vol. 2, No. 1, pp. 182-199).
- Amiruddin, & Zainal Asikin. (2016). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Avriyanti, S. (2020). Peran e-commerce untuk meningkatkan keunggulan kompetitif di era industri 4.0 (studi pada ukm yang terdaftar pada dinas koperasi, usaha kecil dan menengah kabupaten tabalong). *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(1), 83-99.
- Barkatullah, Abdul Halim. (2017). *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia*. Bandung: Nusa Media.

- Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil dan menengah pada era masyarakat ekonomi ASEAN. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 61-76.
- Hakiki, A. A., Wijayanti, A., & Kharismasari, R. (2017). Perlindungan hukum bagi pembeli dalam sengketa jual beli online. *Justitia Jurnal Hukum*, 1(1).
- Iqbal, J. (2018). Perlindungan Bagi Konsumen Online Marketplace Melalui Mekanisme Online Dispute Resolution (ODR). *Jurist-Diction*, 1(2), 557-578.
- Karim, A. A., & Hartati, D. (2022). Peristiwa Literasi dalam Novel " Di Tanah Lada" Karya Ziggy Zezsyazeoviennazabrizkie dan " Merakit Kapal" Karya Shion Miura. *Diglosia: Jurnal Kajian Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya*, 5(4), 949-966.
- Kirana, M. S. S., & Kharisma, D. B. (2022). IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE. *Sovereignty*, 1(3), 410-424.
- Noviantri, N. (2019). *Tinjauan hukum islam terhadap jual beli online shopee dan perlindungan konsumen di shopee menurut mahasiswa uin syahid jakarta* (Bachelor's thesis, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Meinarni, N. P. S., & Thalib, E. F. (2019). Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Terkait Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 7(2), 194-205.
- Munawaroh, S., Karim, A. A., & Setiawan, H. (2022). Senyapan dan Selip Lidah dalam Acara Debat Calon Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Karawang 2020. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(2), 2306-2315.
- Noviantri, N. (2019). *Tinjauan hukum islam terhadap jual beli online shopee dan perlindungan konsumen di shopee menurut mahasiswa uin syahid jakarta* (Bachelor's thesis, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Nurfitriani, A. I., Karim, A. A., Hartati, D., & Pratiwi, W. D. (2022). Dokumentasi Sosial dalam Kumpulan Cerita Pendek# ProsaDiRumahAja. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(1), 1315-1322.
- Pangestu, R. L. (2018). Transaksi Jual Beli Melalui Instagram Ditinjau Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Panrizki, F. (2022). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Paramitha, G. A., & Karim, A. A. (2022). Analisis Framing Berita Penembakan Jurnalis AS di Ukraina pada CNNIndonesia. com dan Sindonesws. com. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(5), 376-383.
- Perdana, A. P. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 9(02), 177-177.
- Perdana, A. P., Muttaqin, A., & Arief, S. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen dalam Jual Beli Online dengan Jasa Escrow. *Notary Law Journal*, 1(2), 100-115.

- Pratama, N. A. (2022). *Kedudukan Hukum Sistem Dropshipping dalam Jual Beli Online (The Legal Position of the Dropshipping System in Buying and Selling Online)* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Primayoga, A. M., Saptono, H., & Njatrijani, R. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Diponegoro Law Journal*, 8(3), 1732-1743.
- Putri, R. N., & Dalimunthe, S. N. I. S. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Kurir dalam Sistem Cash on Delivery Belanja Online. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, 4(2), 193-203.
- Rahardja, S. (2021). PERTANGGUNGJAWABAN PERDATA KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA JUAL BELI ONLINE DI MARKETPLACE SECARA CASH ON DELIVERY (COD). *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 82-96.
- Rahmanullah, D. (2022). *Perlindungan Konsumen Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- RAMAMADHAN, A. R., Rani, M., & Nuraini, L. (2022). *PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP JUAL BELI ONLINE PADA APLIKASI INSTAGRAM DENGAN SISTEM PRE-ORDER DI KOTA TANJUNGPINANG* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).
- Ramadhania, A. D., Karim, A. A., Wardani, A. I., Ismawati, I., & Zackyan, B. C. (2022). Revitalisasi Sasakala Kaliwedi ke dalam Komik sebagai Upaya Konservasi Cerita Rakyat Karawang. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 4(3), 3638-3651.
- Rohendi, A. (2015). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Perspektif Hukum Nasional dan Internasional. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 474-488.
- Rosyad, S. (2018). Efektifitas Dan Efisiensi Penerapan E-Commerce Pada Pt. Wahana Surya Plastik. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 3(1), 627-637.
- Salsabila, Nyak Cut., & Safrina. (2022). Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Lazada. Universitas Syiah Kuala.
- Suryati. (2017). *Hukum Perdata*. Yogyakarta: Suluh Media.