

**UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DAN PENJUAL DALAM TRANSAKSI BELANJA ONLINE PADA
PLATFORM SHOPEE**

Irsalina Rizki Nasution¹, Rosnidar Semibiring², Fajar Khaify Rizky³

Universitas Sumatera Utara

**Email: moranasution1995@gmail.com¹, oni_usu@yahoo.com²,
fajarkhaifirizki89@gmail.com³**

Abstrak

Jual beli pada dasarnya adalah transaksi antara satu orang dengan orang lain yang berupa tukar-menukar suatu barang dengan barang yang lain berdasarkan tata cara atau akad tertentu dengan penukaran barang dan uang. Dalam perjanjian jual beli telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam buku III. Kegiatan jual beli di internet biasa disebut juga dengan Perdagangan Elektronik atau electronic commerce. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen dan penjual dalam transaksi belanja online pada platform shopee, upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dan penjual dalam transaksi belanja online pada platform shopee, dan hambatan dan upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna transaksi belanja online pada platform shopee yang mengalami kerugian. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Data penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (library research) dan studi lapangan (field research). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen dan penjual dalam transaksi belanja online pada platform shopee telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014. 2). Upaya perlindungan konsumen yang dapat dilakukan oleh pihak shopee, meliputi: a) Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa, b). Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku, c). Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan, d). Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku, dan e). Pembatasan atau larangan untuk memuat klausula-klausula baku. Sedangkan upaya perlindungan penjual yang dapat dilakukan oleh pihak shopee, berupa: a). Pembeli wajib untuk membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang sudah disetujui, b). Apabila tidak terdapat pernyataan tegas bahwa COD harus dibayar, pembeli harus tetap membayar di tempat dan pada waktu penyerahan dari kurir, dan c). Apabila pembeli tidak membayar harga pembelian, penjual dapat menuntut pembatalan jual-beli. 3). Hambatan pengguna dalam transaksi belanja online pada platform shopee, meliputi: a). Proses pengembalian barang, b). Proses verifikasi, c). Proses penyelidikan, dan d). Sistem pengembalian uang melalui Shopee Pay. Upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna dalam transaksi belanja online pada platform shopee, meliputi: a). Hak konsumen dalam mengoptimalkan pelayanan, b). Hak konsumen untuk mengadakan permasalahan, dan c). Menyelesaikan sengketa konsumen.

Kata Kunci: E-commerce, Jual Beli, Perlindungan Konsumen.

Abstract

Buying and selling is basically a transaction between one person and another in the form of exchanging one good for another based on a certain procedure or contract with the exchange of goods and money. In the sale and purchase agreement has been regulated in the Civil Code in book III. Buying and selling activities on the internet are also known as electronic commerce. This research aims to analyse the legal arrangements for consumer and seller protection in online shopping transactions on the shopee platform, legal protection efforts for consumers and sellers in online shopping transactions on the shopee platform, and obstacles and efforts that can be taken by users of online shopping transactions on the shopee platform who experience losses. This research method uses normative juridical research. The research data uses primary data and secondary data. The data collection technique uses data collection techniques through literature studies (library research) and field studies (field research). The results showed that: 1). Legal arrangements for

consumer and seller protection in online shopping transactions on the shopee platform have been regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, as well as Trade Law Number 7 of 2014. 2). Consumer protection efforts that can be carried out by shopee, including: a) Business actors in offering goods or services, b). Business actors are prohibited from including standard clauses, c). Every standard clause that has been determined by the business actor in a document or agreement that fulfils the provisions, d). Business actors are obliged to adjust the standard clauses, and e). Restrictions or prohibitions to contain standard clauses. Meanwhile, seller protection efforts that can be carried out by shopee, in the form of: a). The buyer is obliged to pay the purchase price at the agreed time and place, b). If there is no explicit statement that COD must be paid, the buyer must still pay at the place and time of delivery from the courier, and c). If the buyer does not pay the purchase price, the seller may demand cancellation of the sale. User barriers in online shopping transactions on the shopee platform, including: a). The process of returning goods, b). The verification process, c). The investigation process, and d). Refund system through Shopee Pay. Efforts that can be taken by users in online shopping transactions on the shopee platform, including: a). Consumer rights in optimising services, b). Consumer rights to complain about problems, and c). Resolving consumer disputes.

Keywords: *E-commerce, Buying and Selling, Consumer Protection.*

PENDAHULUAN

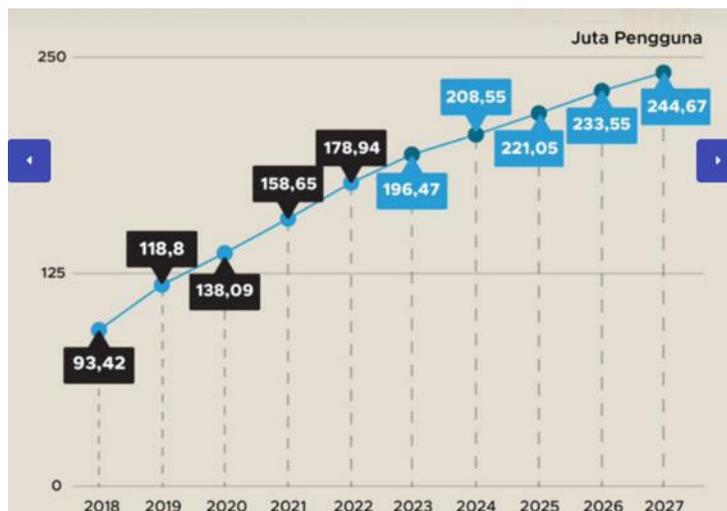
Era globalisasi sekarang ini telah memberikan berbagai dampak terhadap segala aspek kehidupan bermasyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang kian berkembang dan memberikan pengaruh terhadap negara Indonesia yang membuatnya menjadi bagian dari masyarakat informasi dunia. Sebagai suatu negara hukum memaksa negara Indonesia harus terus melakukan eksplorasi terhadap perkembangan tersebut sesuai dengan kebijakan hukumnya. Sebagaimana diketahui bahwa pertumbuhan teknologi sekarang ini tidak hanya memberikan bantuan pada komunikasi dan kesenangan saja tetapi juga memberikan bantuan pada bisnis secara global yang tidak terbatas. (Aldi Rozzaq Bimantara Dan Edi Pranoto, 2023, hlm. 69-78).

Jual beli pada dasarnya adalah transaksi antara satu orang dengan orang lain yang berupa tukar-menukar suatu barang dengan barang yang lain berdasarkan tata cara atau akad tertentu dengan penukaran antara barang dan uang. Dalam perjanjian dan jual beli telah diatur di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata/BW (Burgelijk Wetboek) dalam buku III. Kegiatan jual beli di dalam internet biasa disebut juga dengan Perdagangan Elektronik atau electronic commerce atau disingkat E-commerce. Electronic Commerce merupakan suatu proses penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti, handphone dan komputer, yaitu jaringan internet. E-commerce dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen investoir otomatis dan sistem pengumpulan data otomatis. (Kharisma Hidayah Dan Aryani Witasari, 2022, hlm. 275-291).

Transaksi online bukan hanya membawa dampak positif tetapi juga mengandung banyak risiko dibandingkan dengan transaksi biasa. Hal ini muncul dalam transaksi konvensional ketika seseorang dirugikan mereka bisa melakukannya secara langsung memprotes atau mengeluh. Namun bertransaksi melalui online artinya apabila salah satu pihak diketahui terlibat dalam aksi yang mudharat atau dicurigai melakukan aksi curang, maka pihak tersebut akan melakukan hal tersebut. Sehingga mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim karena mengingat jarak yang membuat pertemuan tidak mungkin dilakukan disertai prosedur aduan yang rumit dan lainnya. Untuk mencegah kerugian bagi pihak manapun, Indonesia sendiri mempunyai perlindungan hukum dalam melindungi transaksi online E-commerce di semua situs belanja online dengan adanya perlindungan hukum untuk melindungi transaksi belanja online di semua situs belanja online. (Nur Ana Putri Wahyuni, 2023, hlm. 136-145).

Salah satu e-commerce terbaik di Indonesia adalah Shopee yang terbentuk akibat adanya faktor pendorong berkembangnya e-commerce di Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan kedua di klasifikasinya tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan Teknologi Informasi dan disertai dengan sanksi pidananya. (Husnul Khatimah, 2023, hlm. 384-404).

Sejak diluncurkan tersebut, Shopee memperluas wilayah jangkauannya di Malaysia, Taiwan, Thailand, Indonesia, Vietnam dan Filipina. Hampir semua negara di Asia Tenggara telah menjangkau aplikasi jual beli ini. Saat pertama kali diluncurkannya Shopee sebagai marketplace yang menggunakan model C2C (Consumer to Consumer). Model C2C ini merupakan suatu pasar yang menerapkan dari pelanggan untuk pelanggan. Shopee berkembang secara signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017, Shopee menjadi platform jual beli online dengan pengguna terbanyak dengan jumlah pengunduh aplikasi tersebut kurang lebih 80 juta kali. Tidak hanya jumlah pengunduh, namun ditinjau dari beberapa produk yang dijual juga mengalami peningkatan, berbagai macam produk dengan jumlah kurang lebih 180 juta produk tersedia di Shopee. (Meilina Kusumawardani, Isdiyana Kusuma Ayu, Dan Benny K. Heriawanto, 2022, hlm. 4212-4227).



Gambar 1. Data Pengguna Shopee di Kota Medan

Berdasarkan grafik di atas, data pengguna Shopee di Kota Medan dari tahun 2018 adalah 93.420.000 pengguna, tahun 2019 terdapat 118.800.000 pengguna, tahun 2020 terdapat 138.090.000 pengguna, pada tahun 2021 terdapat 158.650.000 pengguna, dan hingga tahun 2022 terakhir adalah 178.940.000 pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pengguna shopee pada masyarakat Kota Medan. Oleh karena itu berdasarkan uraian latar belakang di atas saat ini, aplikasi belanja Shopee masih mempertahankan dominasi di pasar e-commerce Indonesia. Menghimpun data SimilarWeb, Shopee dikunjungi oleh 158 juta pengunjung pada Q1 2020 terdapat 138.090.000 dan 178.940.000 pengunjung ada Q2 2022. Sementara itu, dominasi e-commerce di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat. Proyeksi pengguna e-commerce di tanah air digadang-gadang akan mencapai 244.670.000 pada tahun 2027 mendatang. (Adi Ahdiat, www.databoks.katadata.co.id).

Adanya e-commerce seperti Shopee tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen. Dalam e-commerce, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Kelemahan lain yang sering terlihat dalam e-commerce adalah jika barang yang ditawarkan berkualitas buruk atau layanan pabrikan tidak memuaskan, jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, pengiriman barang atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang, yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelumnya. (Subekti, 2004, hlm. 79).

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban pembeli maupun penjual mengungkapkan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan kualitas barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Selanjutnya dalam Pasal 19 juga menyebutkan konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atas kerugian akibat barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Pasal 1313 KUHPPerdata menegaskan setelah kedua pihak menyetujui perjanjian jual beli, mereka memiliki kewajiban untuk mematuhi perjanjian tersebut. Namun, dalam beberapa kasus, pembeli dapat memanfaatkan fitur ini untuk mengklaim ketidakpuasan terhadap barang dengan alasan yang tidak benar, sehingga menolak pembayaran atau pengembalian barang. (Al Fath, Brian Maulana Muhammad Syaihuputra, Dan Zainab Cahya Rosuli, 2024, 32-46).

Tindakan penipuan, pembelian fiktif, maupun itikad tidak baik dari konsumen tentunya bertentangan dengan ketentuan Pasal 6 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) di mana pelaku usaha

memiliki hak untuk dilindungi atas tindakan dari konsumen yang tidak beritikad baik. Sesuai dengan pasal tersebut, dapat ditafsirkan perlindungan yang diberikan atas tindakan konsumen yang tidak beritikad baik adalah beragam, baik perlindungan dalam hal ganti kerugian, perlindungan dalam pengembalian barang, maupun perlindungan dalam melaksanakan upaya penyelesaian hukum sengketa. Ketentuan ini berlaku bagi setiap pelaku usaha tanpa memandang jenis usaha, maupun nilai dari barang yang diperjual belikan. Sekecil apapun harga dari suatu barang tentunya bila sudah melakukan tindakan yang tidak beritikad baik, jelas merupakan suatu pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku terhadap perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan pembeli. (Adi Kristian Silalahi, Elisatris Gultom, Dan Susilowati Suparto, 2022, hlm. 1334-1343).

Platform-platform ini bertindak sebagai perantara yang memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli tanpa terlibat secara langsung dalam transaksi produk. Pentingnya pengawasan dan regulasi menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya popularitas belanja online. Otoritas berwenang harus meningkatkan upaya mereka dalam memantau kegiatan di platform-platform ini, mengimplementasikan hukum yang lebih tegas, dan menyediakan mekanisme yang lebih baik untuk melindungi hak-hak konsumen. Selain itu, edukasi konsumen tentang cara mengidentifikasi produk yang aman dan penjual yang kredibel juga perlu ditingkatkan untuk mengurangi risiko penipuan dan pembelian produk yang tidak sesuai standar. Dengan demikian, peningkatan kerja sama antara pengelola platform, regulator dan konsumen bisa menjadi kunci dalam memastikan pengalaman belanja online yang aman dan memuaskan. (Vanessa Mathilde Harum Dan Gatot P. Soemartono, 2024, hlm. 922-935).

METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan jenis penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka. Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif (*just to describe something as it is*), yaitu dengan menggambarkan keadaan atau suatu fenomena yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data primer untuk mendukung analisis bahan-bahan hukum. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (*library research*) dan studi lapangan (*field research*). Alat pengumpulan data dari teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu menganalisis bahan hukum yang diperoleh melalui penelusuran kepustakaan (*library research*) berupa data sekunder ditabulasi yang kemudian disistimatisasikan dengan memilih perangkat-perangkat hukum yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya bahan hukum yang dianalisis dilakukan sinkronisasi dengan topik dan permasalahan pada penelitian ini. Kemudian alat pengumpulan data dari studi lapangan (*field research*) melalui wawancara terhadap beberapa informan yaitu para pengguna Shopee dikalangan mahasiswa dan masyarakat Kota Medan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaturan Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dan Penjual Dalam Transaksi Belanja Online Pada Platform Shopee

Pengaturan tentang perdagangan elektronik diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disingkat UU ITE). Transaksi melalui sistem elektronik diatur dalam Pasal 65 dan Pasal 66 UU Perdagangan No. 7 Tahun 2014. Sebagaimana diatur dalam Pasal 8 dan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999, konsumen sebagai pembeli dapat menuntut ganti rugi dari pengusaha jika

barang/jasa yang diinginkan tidak sesuai dengan kontrak jual beli, bahwa: “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”. Sedangkan pelaku usaha bisa dituntut apabila barang/jasa yang diinginkan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian jual beli, sesuai yang tercantum di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di dalam Pasal 8 ayat (2) menyatakan bahwa: “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”. (Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, Dan Agustina Balik, 2023, hlm. 1-15).

Pengaturan tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi kesalahan pengiriman barang atau ketidaksesuaian barang yang dijanjikan diatur dalam ketentuan penggunaan Shopee, 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 kepelanggan melalui Platform. Ketentuan perlindungan konsumen segala kerugian yang disebabkan oleh penjual transaksi elektronik jual beli online di situs Shopee, yang memberikan ruang sendiri bagi perusahaan Shopee 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”. (Hanita Azrica Dan Seri Mughni Sulubara, 2023, hlm. 296-318).

Shopee mendapatkan klaim sebagai salah satu e-commerce yang menawarkan keamanan dan jaminan perlindungan konsumen, tetapi pada nyatanya sering terjadi kecurangan terhadap konsumen yang dilakukan oleh para pelaku usaha, kasusnya antara lain: (Sahihah Anik Awalia Et Al, 2024, hlm. 56-67).

- a. Pembobolan akun Shopee, data para konsumen diambil lalu dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk disalahgunakan, selain itu, para pelaku pembobolan juga mengambil uang dan membeli barang menggunakan dana pemilik akun Shopee. Hal ini terjadi karena keamanan shopee yang lemah sehingga akun dari konsumen bisa diretas oleh para pihak yang tidak bertanggung jawab.
- b. Pengaduan cukup sulit, ada beberapa kasus konsumen yang komplain kepada pihak Shopee karena memiliki masalah dengan pengembalian dana atau barang, akun yang diretas oleh orang lain, dan penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha, tetapi oleh pihak Shopee tidak diperhatikan, tanggapan kepada konsumen yang dirugikan memakan waktu sangat lama.
- c. Wanprestasi, terjadinya ketidaksesuaian antara barang yang telah diterima dengan barang yang dibeli oleh konsumen. Penipuan ini biasa dilakukan oleh para pelaku usaha dengan menawarkan barang yang tidak sama dengan gambar yang ditawarkan pada halaman toko, sehingga para konsumen merasa mereka ditipu atau dirugikan. Selain itu, banyak dari pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak layak pakai kepada konsumen.

2. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dan Penjual Dalam Transaksi Belanja Online Pada Platform Shopee

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah kepastian hukum. Permasalahan dalam kepastian hukum e-commerce, misalnya mengenai keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata. Permasalahan lain yang timbul misalnya berkenaan dengan jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen, kewajiban sehubungan dengan pajak, hukum yang ditunjuk jika terjadi pelanggaran perjanjian atau kontrak, masalah yurisdiksi hukum dan juga masalah hukum mana yang harus diterapkan bila terjadi sengketa. Jaminan keamanan transaksi e-commerce sangat diperlukan untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan kepercayaan konsumen. (Fially Claude Makasuci Dan Elisatris Gultom, 2021, hlm. 1155-1172).

Salah satu contoh kasus yang terjadi kasus di Bekasi, seorang perempuan dengan akun Shopee @tianyapriyanti mengalami kerugian sebesar 3,4 juta tanpa dia ketahui sebelumnya. Kejadian tersebut di mulai pada tanggal 4 April 2021 bermula saat ia dihubungi oleh orang yang mengaku

sebagai pihak Shopee pada saat Event 4.4 Mega Sale Shopping Day Periode 8 Maret - 4 April 2021. Tianyapriyanti mengaku tidak pernah memberikan kode OTP kepada siapapun namun akun Shopee nya dibobol oleh orang tidak bertanggung jawab. Pelaku memanfaatkan metode SPayLater untuk bisa mengambil kesempatan membeli barang tanpa disadari oleh pemilik akun. Tianyapriyanti mengunggah ceritanya di mediakonsumen.com pemilik akun merasa pihak Shopee tidak bisa mengembalikan dana pengajuan SPayLater dikarenakan sudah berulang kali ada pengajuan pembatalan pembelian dari pihak Penjual. (Sherlina Permata Dan Hendra Haryanto, 2022, hlm. 33-47).

Dalam Pasal 26 huruf a PP PMSE menjelaskan mengenai perlindungan atas konsumen yang menerima produk berbeda dari yang diperjanjikan pada transaksi jual-beli secara online bahwa pelaku usaha harus melindungi hak-hak konsumen berdasarkan ketetapan aturan mengenai perlindungan konsumen. Yang dimaksud dengan ketetapan aturan perlindungan konsumen mengacu pada ketetapan aturan perlindungan konsumen tentang tindakan yang dilarang terhadap pelaku usaha yang diatur pada Pasal 8 UUPK. Pasal 7 huruf b UUPK mengatur tentang kewajiban dari pelaku usaha dalam beriktikad baik ketika menjalankan usahanya, serta memberi keterangan yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang, serta memberi deskripsi atas penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang. Pelaku usaha pula wajib dalam memberikan kompensasi ganti kerugian ataupun dampak penggunaan dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. (Pardiansyah Romli, 2023, hlm. 28-35).

Pada dasarnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan produsen, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa dan sebagainya. Selain itu bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi e-commerce jual beli online dengan lahirnya UU ITE dapat dibagi menjadi 4 (empat), yaitu: (Elisatris Gultom, 2009, hlm. 61).

- a. Adanya pengawasan terhadap pelaku usaha, meliputi kejelasan identitas, serta harus mempunyai izin resmi dari pejabat yang berwenang. Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008;
- b. Perlindungan terhadap data pribadi konsumen agar tidak disalahgunakan, karena pihak konsumen seringkali sebelum mulai melakukan transaksi diharuskan untuk memberikan informasi mengenai identitas diri secara lengkap. Pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008;
- c. Pemberian informasi yang jelas dan benar mengenai produk (barang dan/atau jasa), hal ini merupakan hak konsumen yang diakomodasi oleh Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008;
- d. Pemberian informasi yang jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal yang berkenaan dengan transaksi.

Meskipun demikian dalam hal perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di shopee dibutuhkan juga pengawasan oleh lembaga perlindungan konsumen dalam hal pencatuman klausula baku pada situs jual beli di shopee yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang Undang Perlindungan Konsumen, karena pada kenyataannya banyak konsumen yang tidak melaporkan dan tidak melakukan upaya hukum dengan alasan biaya gugatan jauh lebih besar dari kerugian yang ditimbulkan dari transaksi jual beli ini dan ini merupakan suatu hal yang akan menambah dampak kerugian bagi konsumen. Dan akhirnya pelaku usaha akan semakin bebas mencantumkan klausula yang dilarang UUPK dengan alasan tidak adanya upaya pencegahan dan tindakan dari lembaga perlindungan konsumen sedangkan fungsi lembaga perlindungan konsumen telah diatur dalam pasal 34 UUPK. (Putri Wisma Hayati, M. Hosen, Dan Lili Naili Hidayah, 2020, hlm. 73-88).

Seperti yang terjadi di kota Bondowoso saat ini banyak sekali yang melakukan usaha jual beli online salah satunya usaha aksesoris motor. Selain banyak customer yang datang langsung ke tempat mereka berjualan tidak sedikit pula yang melakukan pembelian online melalui aplikasi Shopee. Salah satunya JM_speed_Shop yaitu toko atau penjual aksesoris motor yang beralokasi di dusun

Krajan RT 29 RW 06, Kecamatan Jambesari DS, Kabupaten Bondowoso. Usaha penjualan aksesoris motor ini sering sekali melakukan transaksi jual beli online. Karena masih relatif sedikit pesaing atau orang yang membuka usaha jual beli aksesoris motor di Bondowoso jadi peminat lumayan banyak. Pembeli JM- Speed_Shop ini banyak yang datang langsung ke tempat penjual, namun banyak juga pembeli yang melakukan pembelian aksesoris motor secara online melalui Shopee bahkan banyak yang memilih menggunakan pembayaran dengan sistem COD (Cash on Delivery) karena banyak pembeli atau pelanggan yang juga berasal dari luar kota seperti daerah Situbondo. (Hadi Iwan Prasetyo Dan Istikomah Muhammad Syafi'i, 2024, hlm. 1-10).

Selanjutnya, kewajiban penjual dalam melakukan penjualan di Shopee yang diatur pada Pasal 7. Penjual Shopee wajib untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar serta jelas, melayani pembeli secara adil serta tidak pandang bulu, menjamin bahwa barang dagangannya adalah barang yang bagus dan sesuai standar dan wajib memberi kompensasi atau ganti rugi jika ternyata barangnya merugikan pembeli. Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membantu permasalahan penjual Shopee dalam menangani kerugian, seperti COD Shopee. Badan ini diatur pada Bab VIII yang memiliki fungsi pada Pasal 34 huruf f bahwa badan ini menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pelaku usaha. Selain ditinjau dari UUPK dan UU ITE, bentuk perlindungan penjual Shopee yang mengalami kerugian juga dapat dilihat dalam KUHPPerdata. Dalam KUHPPerdata, terdapat hal mengenai kewajiban pembeli yang dalam hal ini dikaitkan dengan pembeli melalui Shopee, diantaranya: (Indriya Fathni Et Al, 2023, hlm. 436-448).

a. Pasal 1513 KUHPPerdata

Kewajiban yang urgensial dijalani oleh pembeli bahwa pembeli wajib untuk membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang sudah disetujui. Dalam hal ini, pembayaran di tempat harus dibayar oleh pembeli yang sengaja untuk membeli dengan metode pembayaran tersebut.

b. Pasal 1514 KUHPPerdata

Apabila tidak terdapat pernyataan tegas bahwa COD harus dibayar, pembeli harus tetap membayar di tempat dan pada waktu penyerahan dari kurir karena membayar jika barang sudah diserahkan adalah kewajiban pembeli.

c. Pasal 1517 KUHPPerdata

Apabila pembeli tidak membayar harga pembelian, penjual dapat menuntut pembatalan jual-beli. Dalam hal ini seperti pembeli menolak paket COD yang merugikan penjual, maka penjual dapat menuntut pembatalan jual-beli.

3. Hambatan Dan Upaya Yang Dapat Ditempuh Oleh Pengguna Transaksi Belanja Online Pada Platform Shopee Yang Mengalami Kerugian

Adanya hambatan yang dirasakan oleh pengguna Shopee ketika mendapatkan kerugian akibat pelayanan belanja online mencakup beberapa aspek yang signifikan. Pengguna sering menghadapi kesulitan dalam proses pengajuan keluhan, mulai dari sistem pengaduan yang rumit hingga respons yang lambat dari layanan pelanggan. Selain itu, banyak pengguna merasa frustrasi dengan proses pengembalian barang dan pengembalian dana yang memakan waktu lama dan sering kali tidak transparan. Masalah komunikasi dengan penjual juga sering terjadi, di mana penjual tidak memberikan informasi yang memadai atau tidak responsif terhadap keluhan konsumen. Hambatan lainnya termasuk ketidakpastian dalam mendapatkan solusi yang memuaskan, seperti barang pengganti yang sesuai atau kompensasi yang layak. Semua hambatan ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan belanja online di Shopee, serta menuntut adanya perbaikan sistem dan prosedur untuk memastikan perlindungan konsumen yang lebih baik. Adapun hambatan yang terjadi pada pengguna Shopee ketika mendapatkan kerugian, seperti yang disebutkan oleh beberapa informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pertama saya merasa repot karena harus packing botol minum tersebut yang dimana harus di packing dengan baik dan di bubble wrap kembali agar tidak pecah pada saat pengiriman. Yang kedua saya harus mengantar sendiri tanpa dijemput kurir ke tempat ekspedisi shopee express standar. Yang ketiga prosesnya agak lama. (Hasil Wawancara Dengan Annisa Atika Selaku Mahasiswi).

- b. Untuk pembuktian bahwa barang tersebut cacat, tas tersebut dikirim kepenjualnya diantar ke ekspedisi shopee express standar. Setelah barang samapai di tangan penjual baru akan diproses. Prosesnya memakan waktu lebih dari seminggu. (Hasil Wawancara Dengan Siti Kemala Mawarni Selaku Pengusaha UMKM).
- c. Karena barang memang tidak saya terima, tim shopee melakukan penyelidikan barang tersebut hilangnya dimana. Ternyata gelang tersebut hilang di ekspedisi. Jadi yang saya rasakan shopee ini untuk barang yang hilang agak lama prosesnya dibandingkan barang rusak atau barang cacat atau barang yang tidak sesuai. Karena prosesnya yang lama dan ribet saya langsung menelpon Customer Service agar lebih cepat di proses. Saya memesan gelang tersebut tanggal 17 Januari dan Saya mendapatkan pengembalian uang saya 05 Februari jadi sekitar 19 hari baru uang saya kembali. (Hasil Wawancara Dengan Irsalina Rizki Nasution Selaku Pegawai).
- d. Sejauh ini sedikit ribet menurut saya karena barang sudah pecah tersebut harus dikrim kembali dan diantar ke ekspedisi shopee express standar. Setelah itu baru pihak shopee mengembalikan uang saya ke shopee pay. (Hasil Wawancara Dengan Alvinda Selaku ASN).
- e. Saat melakukan pembelian tidak ada kendala, namun saat barang yang saya pesan sampai, barangnya tidak sesuai dengan deskripsi produk. Saya membeli baju dan celana. Di deskripsi bahannya adem dan nyaman. Yang datang baju dan celannaya berbahan pans dan tidak mnyerap keringat. (Hasil Wawancara Dengan Muhammad Fikri Selaku Freelance).

Upaya konsumen jika mengalami kerugian akibat belanja online di Shopee dengan mengajukan keluhan kepada layanan pelanggan Shopee melalui aplikasi. Konsumen dapat menjelaskan masalah yang dialami dan menyertakan bukti seperti foto atau video barang yang rusak atau tidak sesuai. Jika barang tidak sampai atau hilang, konsumen dapat meminta investigasi dari tim Shopee untuk menelusuri keberadaan barang. Selama proses ini, konsumen juga dapat menghubungi layanan pelanggan Shopee secara langsung untuk mempercepat penanganan keluhan. Setelah proses verifikasi selesai, konsumen bisa mendapatkan pengembalian dana atau penggantian barang sesuai dengan kebijakan Shopee. Adapun beberapa upaya yang dilakukan oleh pengguna Shopee yang mengalami kerugian berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, yakni sebagai berikut:

- a. Pada saat pengajuan complaint yang pertama kita harus adanya bukti video unboxing paket yang membuktikan bahwa si penjual salah mengirim warna tumbler. Jika video unboxing tidak ada kita tidak bisa menukar tumbler terebut, Kita memilih opsi pengembalian barang, lalu memilih saya menerima pesanan namun bermasalah, lalu memilih penjual mengirim produk yang salah, dan kita melengkapi data diri dan alamat, serta video unboxing paket, setelah itu klik OK. Complaint akan diterima oleh shopee. (Hasil Wawancara Dengan Annisa Atika Selaku Mahasiswi).
- b. Kita memilih opsi pengembalian barang, lalu memilih saya menerima pesanasn namun bermasalah, lalu memilih penjual mengirim produk yang rusak, dan kita melengkapi data diri dan alamat, serta video unboxing paket sebagai bukti bahwa sipenjual mengirim barang cacat, setelah itu klik OK. Complaint akan diterima oleh shopee. (Hasil Wawancara Dengan Siti Kemala Mawarni Selaku Pengusaha UMKM).
- c. Setelah saya melakukan laporan dan pengajuan pengembalian dana, pihak shopee langsung menanggapi dan menyetujui, namun dalam proses pengembalian dananya saya harus menunggu 1 hari setelah saya ajukan. (Hasil Wawancara Dengan Irsalina Rizki Nasution Selaku Pegawai).
- d. Tentu langkah yang pertama saya lakukan adalah membuat video unboxing sebagai bukti bahwa bedak padat yang si penjual kirim telah pecah begitu paketnya dibuka. Setelah itu saya mengajukan pengembalian barang dan refund. (Hasil Wawancara Dengan Alvinda Selaku ASN).
- e. Tidak, saya tidak mengajukan dikarenakan harus membuat video pada saat paket dibuka, terus membungkus barang tersebut lagi, lalu mengantarnya ke ekspedisi lagi. Dan membutuhkan proses lebih 7 hari untuk mendapat kan uang atau barang kembali. Dikarena prosesnya yang begitu ribet saya jadi malas. Dan saya lebih senang berbelanja langsung bisa melihat dari kualitas barang tersebut secra langsung. (Hasil Wawancara Dengan Muhammad Fikri Selaku Freelance).
- f. Shopee melacak kurir yang membawa paket tersebut, setelah diselidiki kurir yang memang keliru salah mengantarkan paket tersebut kerumah orang lain bernama tiara. 3 hari kemudia paket itu baru saya terima. (Hasil Wawancara Dengan Zilfa Jannati Selaku Mahasiswi).

Hasil wawancara tersebut mengungkapkan beberapa langkah yang dapat diambil oleh konsumen untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan menyediakan bukti video unboxing saat menerima paket yang membuktikan bahwa penjual mengirim produk yang salah atau cacat. Video ini sangat penting karena tanpa adanya video, pengajuan penukaran atau pengembalian barang tidak dapat diproses. Konsumen kemudian memilih opsi pengembalian barang di aplikasi Shopee, melengkapi data diri dan alamat, serta mengunggah video unboxing sebagai bukti. Setelah pengajuan keluhan, Shopee biasanya merespons dengan menyetujui pengembalian dana atau penggantian barang, meskipun proses pengembalian dana dapat memakan waktu hingga satu hari setelah pengajuan. Beberapa konsumen melaporkan bahwa proses ini cukup efektif dan cepat, sementara yang lain merasa repot karena harus membungkus ulang barang dan mengantarnya ke ekspedisi, yang memerlukan waktu dan usaha tambahan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya perlindungan hukum dari kerugian di atas antara lain:

a. Hak Konsumen dalam mengoptimalkan pelayanan

Dalam peran penggunaannya, konsumen memiliki hak dan kewajiban terhadap produk atau jasa, serta informasi tentang hak-hak konsumen yang mendorong konsumen untuk lebih berhati-hati dalam berbisnis. Yang terpenting adalah hak atas pelayanan yang baik. Shopee menawarkan layanan khusus kepada konsumen untuk mengirimkan ulasan dan saran. Konsumen dapat menghubungi Call Center Shopee di 1500702 atau online di <https://help.shopee.co.id/portal/>. Konsumen dapat menyampaikan segala jenis pengaduan melalui saluran komunikasi yang disediakan dan wajib menyampaikan bukti-bukti yang sah. Shopee akan menyelidiki keluhan tersebut melalui layanan Aplikasi Shopee.

b. Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengatur tentang hak-hak konsumen, antara lain hak atas perlindungan hukum dan penyelesaian masalah atau sengketa. Pasal 29 (1) UUPK menyatakan bahwa konsumen dan pedagang berhak mendapat perlindungan yang memadai dan dalam hal itu negara harus bertanggung jawab dalam hal itu, artinya negara harus campur tangan dalam penanganannya. Sementara itu, Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa konsumen berhak menjamin produk atau jasa berdasarkan kontrak yang telah mereka (konsumen dan pelaku usaha) terima. Tujuan dari opsi ini adalah untuk menghindari masalah antara konsumen dan operator. Perusahaan dengan produk yang tidak sesuai.

c. Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Dalam sengketa konsumen, pihak tersebut harus menjadi konsumen. Apabila salah satu pihak tersebut tidak mempunyai konsumen, maka sengketa tersebut tidak dapat disebut sengketa konsumen. Pada saat konsumen merasa dirugikan dalam bertransaksi di Shopee, konsumen berhak mendapatkan perlindungan, Apabila terjadi permasalahan atau perselisihan antara konsumen dan pengusaha, Shopee menawarkan solusi sebagai pihak ketiga yaitu pertimbangan terlebih dahulu, jika dalam resital ini tidak tercapai kesepakatan maka Shopee akan membantu konsumen atau pengusaha menyelesaikan perselisihan dan permasalahan dengan hukum.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur dan memberikan solusi sesuai dengan ketentuan Pasal 45 secara jelas menyebutkan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha ke lembaga yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan perselisihan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha. Konsumen juga berhak mengadukan permasalahan sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak konsumen. Pengaduan terkait hak-hak konsumen yang telah dilanggar dapat diajukan melalui Lembaga yang berwenang. Bantuan data melalui (LPKSM) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau dapat menyelesaikan masalah melalui (BPSK) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di pengadilan maupun di luar pengadilan tergantung pada pihak-pihak yang bersengketa. Dalam penyelesaian sengketa konsumen terdapat dua pilihan, yakni: (Dini Widyasari dan Hardian Iskandar, 2023, hlm. 3608).

a. Melalui lembaga yang bertanggungjawab menyelesaikan perselisihan antar konsumen dan pelaku usaha, atau;

b. Melalui pengadilan pada lingkungan peradilan umum.

KESIMPULAN

Pengaturan hukum terhadap perlindungan konsumen dan penjual dalam transaksi belanja online pada platform shopee telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta transaksi melalui sistem elektronik diatur dalam Pasal 65 dan Pasal 66 Undang-Undang Perdagangan Nomor 7 Tahun 2014. Pengaturan tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi kesalahan pengiriman barang atau ketidaksesuaian barang yang dijanjikan diatur dalam ketentuan penggunaan Shopee, 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 kepelanggan melalui platform.

Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dan penjual dalam transaksi belanja online pada platform shopee merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan KUHPdata. Upaya perlindungan konsumen yang dapat dilakukan oleh pihak shopee, meliputi: a) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa, b). Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku, c). Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan, d). Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang, dan e). Pembatasan atau larangan untuk memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian tersebut. Sedangkan upaya perlindungan penjual yang dapat dilakukan oleh pihak shopee, berupa: a). Kewajiban yang urgensial dijalani oleh pembeli bahwa pembeli wajib untuk membayar harga pembelian pada waktu dan tempat yang sudah disetujui, b). Apabila tidak terdapat pernyataan tegas bahwa COD harus dibayar, pembeli harus tetap membayar di tempat dan pada waktu penyerahan dari kurir, dan c). Apabila pembeli tidak membayar harga pembelian, penjual dapat menuntut pembatalan jual-beli.

Hambatan yang dapat ditempuh oleh pengguna transaksi belanja online pada platform shopee yang mengalami kerugian, meliputi: a). Proses pengembalian barang yang salah kirim atau cacat sering kali merepotkan pengguna, b). Proses verifikasi dan penggantian barang yang cacat atau hilang sering kali memakan waktu lama, c). Proses penyelidikan yang memakan waktu hingga 19 hari untuk mendapatkan pengembalian uang menunjukkan ketidakefisienan dalam menangani kasus tersebut, d). Konsumen juga merasa bahwa sistem pengembalian uang melalui Shopee Pay setelah pengiriman kembali barang yang rusak menambah kerumitan, dan e). Pengguna merasa bahwa keseluruhan proses pengembalian atau penukaran barang yang salah sangat lambat dan berbelit-belit, sehingga menurunkan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan Shopee. Upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna transaksi belanja online pada platform shopee, meliputi: a). Hak Konsumen dalam mengoptimalkan pelayanan, b). Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan, dan c). Menyelesaikan Sengketa Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, Adi. Data Kategori Pengunjung E-commerce Terbanyak di Indonesia. [dikutip 21 November 2023]. Tersedia pada: www.databoks.katadata.co.id
- Al Fath, Brian Maulana Muhammad Syaihuputra, Dan Zainab Cahya Rosuli, Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Fitur Cash On Delivery Cek Dulu Di Aplikasi Shopee, *Forschungsforum Law Journal*, Vol. 1, No. 2, 2024
- Ana Putri Wahyuni, Nur, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Haknya Dirugikan Dalam Event Flash Sale Tiap Bulan Melalui Transaksi Online E-Commerce Di Situs Belanja Shopee, *Jurnal Pengabdian Cendikia*, Vol. 2, No. 6, 2023
- Anik Awalia Et Al, Sahihah, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Shopee, *Jurnal Potensial*, Vol. 3, No. 1, 2024

- Apriatman Molle, Teng Berlianty, Ari, Dan Agustina Balik, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk, *Law Study Review Journal*, Vol. 1, No. 1, 2023
- Azrica, Hanita Dan Seri Mughni Sulubara, Legalitas Transaksi E-Commerce Dalam Platform Shopee Ditinjau Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek), Undang-Undang Nomor: 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Perspektif Fiqih Muamalah,” *Jurnal Ilmu Hukum Dan Sosial*, Vol. 1, No. 3, 2023
- Claude Makasuci, Fially Dan Elisatris Gultom, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Vol. 2, No. 7, 2021
- Fathni Et Al, Indriya, Perlindungan Hukum Bagi Penjual Marketplace Akibat Kerugian Layanan Cod, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7, No. 2, 2023
- Gultom, Elisatris, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce, Jakarta: Ellips Media, 2009
- Hidayah, Kharisma, Dan Aryani Witasari, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Secara Online (E-Commerce), *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula*, Vol. 7, No. 1, 2022
- Iwan Prasetyo, Hadi Dan Istikomah Muhammad Syafi’i, Tinjauan Hukum Islam Tentang Perlindungan Penjual Dalam Sistem Jual Beli Cash On Delivery (Cod) Dalam Aplikasi Shopee (Studi Kasus Penjual Aksesoris Motor Jm- Speed Shop Di Kabupaten Bondowoso), *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi Dan Masyarakat*, Vol. 1, No. 1, 2024
- Kristian Silalahi, Elisatris Gultom, Adi, Dan Susilowati Suparto, Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Pada Transaksi Online Shop Dengan Menggunakan Sistem Pembayaran Cod Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, Vol. 9, No. 3, 2022
- Kusumawardani, Isdiyana Kusuma Ayu, Meilina Dan Benny K. Heriawanto, Perlindungan Hukum Pihak Shopee Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian, *Jurnal Dinamika*, Vol. 28, No. 8, 2022
- Mathilde Harum, Vanessa, Dan Gatot P. Soemartono, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Kosmetik Tanpa Izin Edar, *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* Vol. 5, No. 4, 2024
- Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee, *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol. 4, No. 3, 2023
- Permata, Sherlina Dan Hendra Haryanto, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee Pay Later, *Jurnal Krisna Law*, Vol. 4, No. 1, 2022
- Romli, Pardiansyah, Perlindungan Konsumen Terhadap Kelalaian Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Pada Aplikasi Shopee, *Journal Of Flat Justitia*, Vol. 1, No. 1, 2023
- Rozzaq Bimantara, Aldi Dan Edi Pranoto, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Barang Di Online Shop, *Jurnal Hukum Dan Keadilan* Vol. 2, No. 1, 2023
- Subkti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta : PT. Intermasa, 2004
- Widyasari, Dini dan Hardian Iskandar, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pengguna Jasa ShopeeFood Ditinjau Dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen, *Unes Law Review Journal*, Vol. 6, No. 1, 2023
- Wisma Hayati, M. Hosen, Putri Dan Lili Naili Hidayah, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan, *Zaaken Journal Of Civil And Bussiness Law*, Vol. 1, No. 1, 2020