



## PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KELALAIAN PENGIRIMAN BARANG DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA APLIKASI SHOPEE

Pardiansyah Romli

Politeknik Darussalam

[pardiforlan@gmail.com](mailto:pardiforlan@gmail.com)

**Abstract.** *This research aims to analyse the form of consumer protection for the mistakes in the delivery of goods in online shopping transactions and Shopee's efforts to protect consumers against the inaccurate delivery of goods in online shopping transactions on Shopee e-commerce. The results of this research showed that the inaccuracy in delivery of goods and the incompatibility of goods with the concurrence specifications are oftenly occur in online shopping transactions. The Consumer Protection Law (CPL) regulates the protection to consumers by not causing harm to the business owner. Article 9 of the ITE Law also regulates that the business owners who offer products through an electronic system are required to provide correct and complete information regarding the contract terms, business owner, and the products offered. Article 3 of the Government regulation on the Trading Through Electronic Systems mentions the principles that must be obeyed by the parties which conducting transactions through electronic media. There are two factors that cause business owners to make mistakes in sending consumer goods, namely situational and individual factors. However, consumers are also often being the culprit for the incorrect delivery of goods due to their own inaccuracy. Shopee's efforts to protect consumers and business actors are contained in the Shopee terms of use which have been prepared by Shopee which are in line with the provisions of the CPL and did not in conflict with the applicable laws in the Indonesian jurisdiction. It is suggested that the government should make the changes to the CPL by adding the articles regarding rights, obligations, sanctions and matters related to the consumer protection in online shopping transactions. Shopee as a service provider is advised to be more selective in terms of registering sellers who will join Shopee, considering that there are still many inaccuracy in the shipping goods caused by the business owners. In this study using methods obtained through empirical juridical methods, where primary data was obtained from interviews with respondents and informants and secondary data was obtained by combining literature review materials such as books and laws and regulations.*

**Keyword:** *Consumer Protection, Inaccurate Delivery, Goods, Online, empirical*

## **1. PENDAHULUAN**

Pada umumnya setiap industri memiliki tata cara standar dalam operasionalnya (SOP), dimulai dari pengolahan bahan hingga menjadikan suatu barang yang sampai ke tangan konsumen. Di era Revolusi Industri 4.0, seluruh SOP memakai mekanisasi cerdas dan mampu berkembang di banyak sektor. Hal itu mempengaruhi atas meningkatnya transaksi bisnis khususnya pada sistem jual beli berbasis *online (e-commerce)*. *Marketplace* akan semakin canggih dan berkembang secara cepat diiringi pula dengan kemajuan zaman.

*E-commerce* pertama kali diperkenalkan saat *banner* (spanduk) elektronik berupa media promosi digital yang digunakan dalam mempromosikan dan mengiklankan pada suatu halaman *website*. Pada mulanya penggunaan perdagangan elektronik sebatas hanya transaksi komersial pengiriman dokumen misalnya pesanan pembelian dengan elektronik. Seiring berjalannya waktu, perdagangan elektronik tersebut menjadi sebuah kegiatan yang memiliki istilah perdagangan *web*, pembelian barang ataupun jasa menggunakan *world wide web (www)* dengan *server* aman, protokol *server* khusus yang memakai enkripsi dalam menjaga data pelanggan.

*Electronic commerce (e-commerce)* memiliki konsep yang digambarkan dengan suatu proses jual beli atau pertukaran barang, jasa dan informasi melalui jaringan internet. *E-commerce* termasuk salah satu cara transaksi perdagangan yang sangat didorong dengan kemajuan teknologi informasi. Dalam transaksinya *e-commerce* melibatkan pihak-pihak, dengan langsung ataupun tidak, tergantung dari seberapa kompleks transaksi yang akan dilaksanakan.

Adapun diantara *e-commerce* yang ada di Indonesia, Shopee adalah suatu perusahaan jual beli *online* dan ritel *e-commerce*. Shopee mampu memberi kemudahan bagi masyarakat ketika membeli beragam macam kebutuhan, mulai dari produk kesehatan, kecantikan, elektronik, hingga dekorasi rumah, cukup dengan mengakses situs maupun aplikasi Shopee. Tetapi, kehadiran *e-commerce* seperti Shopee ini tidak menutupi akan terjadinya pelanggaran yang bisa menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pada *e-commerce*, transaksi antara penjual dan pembeli tidak dilaksanakan secara fisik, karenanya peluang akan lahirnya berbagai cara kecurangan ataupun penyimpangan menjadi perhatian terpenting yang harus ditangani lebih besar. Produk yang ditawarkan dengan kualitas rendah serta pelayanan yang diberi sama produsen sedikit tidak memuaskan konsumen kerap terjadi. Adapun identifikasi masalah artikel ini yakni:

1. Bagaimana bentuk Perlindungan Konsumen atas kesalahan pengiriman barang dalam transaksi jual beli secara *online* berdasarkan Peraturan Perundang-undangan dan Praktiknya?
2. Bagaimana bentuk Perlindungan Konsumen atas kesalahan pengiriman barang dalam transaksi jual beli secara *online* dalam kontrak elektronik (*Terms of use*) pada Shopee dan Praktiknya?

Adapun tujuan artikel ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bentuk Perlindungan Konsumen atas kesalahan pengiriman barang dalam transaksi jual beli secara *online* berdasarkan Peraturan Perundang-undangan dan Praktiknya.
2. Untuk menjelaskan bentuk Perlindungan Konsumen atas kesalahan pengiriman barang dalam transaksi jual beli secara *online* dalam kontrak elektronik (*Terms of use*) pada Shopee dan Praktiknya.

## 2. TINJAUAN TEORITIS

### 1. Pengertian Jual Beli *Online* (*E-Commerce*)

Kegiatan jual beli *online* saat ini semakin marak, apalagi situs yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli *online* ini semakin baik dan beragam. Namun, seperti yang kita ketahui bahwa dalam sistem jual beli *online* produk yang ditawarkan hanya berupa penjelasan spesifikasi barang dan gambar yang tidak bisa dijamin kebenarannya. Untuk itu sebagai pembeli, maka sangat penting untuk mencari tahu kebenaran apakah barang yang ingin dibeli itu sudah sesuai atau tidak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Menurut Rahmat Syafe'i, secara bahasa jual beli adalah pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain.

Kata *Online* terdiri dari dua kata, yaitu *On* (Inggris) yang berarti hidup atau didalam, dan *Line* (Inggris) yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan. Secara bahasa *online* bisa diartikan "didalam jaringan" atau dalam koneksi. *Online* adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan *online*, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam *website* maupun komunikasi dua arah seperti *chatting* dan saling berkirim *email*. *Online* bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

Dari pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli *online* adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara *online* menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan *handphone*, komputer, tablet, dan lain-lain

### 2. Dasar Hukum Jual Beli *Online*

Selain dalam hukum Islam, dasar hukum transaksi elektronik juga diatur dalam hukum positif, yaitu:

- a. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Menurut pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik, yaitu: "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya."

Dalam pasal 3 UU ITE disebutkan juga bahwa: "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi."

Pada pasal 4 UU ITE tujuan pemanfaatan teknologi dan informasi elektronik, yaitu: "Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;
- b. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat."

Transaksi Elektronik juga diatur dalam KUHPerdara yang menganut asas kebebasan berkontrak.

- b. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)  
Jual beli adalah perjanjian yang berarti perjanjian sebagaimana dimaksud dalam pasal 1313 KUHPerdata, yaitu: "Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

### **3. METODOLOGI**

1. Jenis Penelitian  
Data yang didapatkan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode yuridis empiris, dimana data primer diperoleh dari hasil wawancara terhadap responden dan informan dan data sekunder didapat dengan memadukan bahan-bahan kajian kepustakaan seperti buku dan peraturan perundang-undangan.
2. Lokasi Penelitian  
Penelitian ini dilakukan pada konsumen pengguna jasa jual-beli *online (e-commerce)* pada situs Shopee dengan mengambil lokasi di daerah wilayah hukum Republik Indonesia atas dasar pertimbangan bahwa ketersediaan data dan sumber data yang memungkinkan untuk dilakukan penelitian.
3. Populasi Penelitian  
Populasi penelitian merupakan objek ataupun seluruh individu (dapat juga berbentuk gejala ataupun kejadian/peristiwa) dan unit yang ingin diteliti. Adapun populasi pada artikel ini adalah konsumen dan pelaku usaha yang melakukan transaksi pada situs belanja *online* Shopee, pihak Shopee selaku penyedia layanan *e-commerce*, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Palembang (YaPKP) dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Palembang.
4. Metode Pengambilan Sampel  
Sampel dalam artikel ini memakai metode *purposive sampling*, dengan pemilihan sekelompok subjek terhadap ciri-ciri yang memiliki kaitan yang kuat terhadap ciri ataupun sifat dari populasi yang dianggap bisa mewakili kesemua populasi. Adapun yang menjadi responden pada artikel ini ialah sebagai berikut:
  - a. Responden
    - 10 (Sepuluh) orang konsumen pengguna situs belanja *online* Shopee yang mengalami kesalahan pengiriman barang;
    - 5 (lima) orang pelaku usaha (*seller*) pada situs belanja online Shopee; dan
    - 5 (lima) orang pihak Shopee selaku penyelenggara layanan *e-commerce*.
  - b. Informan
    - Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Palembang (YaPKP); dan
    - Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Palembang.
5. Metode Pengumpulan Data
  6. Penelitian Kepustakaan  
Adapun dikerjakan untuk menemukan data sekunder dengan memakai bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Data primer merupakan bahan hukum yang bersifat mengikat seperti KUHPer, UUPK serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan terhadap artikel ini.
  7. Penelitian Lapangan  
Adapun dalam mendapatkan data primer maka dilakukan penelitian lapangan. Alat mengumpulkan data yang dipakai pada artikel ini ialah wawancara dengan responden dan informan yang sesuai untuk menjawab permasalahan pada artikel ini.

#### 8. Analisis Data

Cara melakukan analisis data pada artikel ini dengan mengumpulkan semua hasil penelitian, baik hasil penelitian kepustakaan ataupun lapangan yang dilakukan analisis memakai pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipakai dalam menggambarkan terhadap kenyataan pada praktik dengan memaparkan hasil penelitian lapangan yang disertakan uraian dasar hukum, kesimpulan serta saran.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang disajikan dapat penulis simpulkan bahwa pembangunan desa yang dilakukan langsung oleh

##### 1. Bentuk Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Secara *Online*

UUPK menyebutkan bahwa; perlindungan konsumen ialah keseluruhan cara dalam menjamin adanya kepastian hukum dalam melindungi konsumen. Selanjutnya dalam ketentuan umum PP No. 80 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya PP PMSE) menyebutkan bahwa Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dikerjakan dengan cara serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Kehadiran PP PMSE dapat dikatakan menaruh perhatian besar dalam aspek perlindungan konsumen.

Pasal 3 PP PMSE sudah menyebutkan tentang prinsip-prinsip yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha maupun konsumen ketika melaksanakan transaksi melalui elektronik, yaitu prinsip iktikad baik, prinsip kahati-hatian, prinsip transparansi, prinsip kepercayaan, prinsip akuntabilitas, prinsip keseimbangan dan prinsip adil dan sehat.

Seperti yang diungkapkan oleh Sri Wahyuni<sup>9</sup> salah satu pelaku usaha pada situs Shopee mengatakan bahwa sebagai pelaku usaha Sri wahyuni selalu memperhatikan kedelapan prinsip tersebut, salah satunya dengan cara memperbaiki dan memperbarui kolom deskripsi disertai dengan video *real* untuk mempermudah konsumen dalam menilai dan memilih barang yang hendak dibeli. Selain itu, Sri Wahyuni juga selalu merespon pertanyaan ataupun keluhan yang diajukan oleh konsumen. Sebagai pelaku usaha, Sri Wahyuni telah memenuhi kewajibannya berdasarkan beberapa prinsip yang tercantum dalam Pasal 3 PP PMSE.

Pasal 26 huruf a PP PMSE juga menjelaskan mengenai perlindungan atas konsumen yang menerima produk berbeda dari yang diperjanjikan pada transaksi jual-beli secara *online*, pasal tersebut berbunyi “pelaku usaha harus melindungi hak-hak konsumen berdasarkan ketetapan aturan mengenai perlindungan konsumen.” Yang dimaksud dengan ketetapan aturan perlindungan konsumen, misalnya perlindungan konsumen atas tindakan yang tidak boleh dilakukan pelaku usaha mengacu pada ketetapan aturan perlindungan konsumen tentang tindakan yang dilarang terhadap pelaku usaha, yangmana hal ini diatur pada Pasal 8 UUPK.

Selanjutnya, 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.

Selain itu, Pasal 9 UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya 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.

Walaupun UUPK, UU ITE dan PP PMSE telah mengatur mengenai kewajiban dari para pihak yang terlibat, namun pada kenyataannya Undang-undang tersebut belum memberikan upaya perlindungan untuk konsumen terhadap kesalahan pengiriman barang pada transaksi jual beli secara *online*, akibatnya masih ada konsumen yang mengalami hal tersebut.

Salah satu bentuk kesalahan pengiriman barang yang disebabkan karena kelalaian dari pihak pelaku usaha dialami oleh Meri, salah satu konsumen pengguna jasa layanan jual beli *online* Shopee. Bentuk kesalahan pengiriman barang yang Meri alami yaitu kesalahan pengiriman varian produk. Meri sebelumnya memesan *parfume* dengan varian Jeruk, namun *parfume* yang tiba di kediaman Meri bukanlah *parfume* dengan varian Jeruk melainkan *parfume* dengan varian Mawar.

Rio Octavian, pelaku usaha pada situs jual beli *online* Shopee mengatakan bahwasanya yang menjadi faktor utama konsumen menerima produk yang berbeda ataupun tidak sesuai dengan pesanan adalah murni sebab terdapatnya kelalaian yang tidak disengaja oleh pelaku usaha, dan faktor lainnya yaitu konsumen yang tidak teliti dalam membaca spesifikasi barang yang sudah disediakan oleh pelaku usaha.

Terdapat dua faktor yang menjadi penyebab pelaku usaha salah dalam mengirimkan barang konsumen. Yang pertama yaitu kesalahan karena faktor situasional, yaitu kesalahan yang disebabkan oleh situasi produksi, alat produksi, lingkungan produksi dan lain sebagainya. Faktor kedua yaitu kesalahan karena faktor individual, faktor ini dipengaruhi oleh keterampilan, pengalaman, edukasi terkait perlindungan hukum dan lain sebagainya. Sedangkan faktor yang menjadi penyebab konsumen yang tidak teliti dalam membaca spesifikasi barang adalah murni kesalahan dari 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-kasus pada transaksi jual-beli dengan *online* yang merugikan konsumen misalnya kesalahan pengiriman barang dan barang yang tidak sesuai spesifikasi yaitu mengedukasi konsumen agar konsumen dapat terlebih dahulu melakukan komplain kepada pihak pelaku usaha, kemudian apabila tidak mencapai penyelesaian seperti pelaku usaha tidak mau memberikan pengembalian uang ataupun pengembalian barang, konsumen dapat melanjutkan ke tahap pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## **2. Bentuk Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Secara *Online* Dalam Situs *E-Commerce* Shopee**

Micheline Hendrito selaku *Legal and Compliance Intern* Shopee menerangkan, bahwa pengaturan tentang tanggung jawab pelaku usaha jika terjadinya kesalahan pengiriman barang ataupun ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi barang yang diperjanjikan sudah diatur dalam *Terms of use* Shopee, seperti ketentuan penjualan pada bab deskripsi produk angka 2.2 telah disebutkan jika: "Deskripsi Produk: Penjual harus memberi deskripsi, harga, gambar, dan/atau informasi lainnya yang jelas dan benar tentang setiap Produk yang ditawarkan untuk dijual ke Pelanggan melalui *Platform*".

Sebagai penyedia *platform*, Shopee akan mengkomunikasikannya kepada pelaku usaha jika ditemukan informasi, deskripsi, harga, gambar yang tidak akurat atas produk, ataupun informasi lainnya yang diberikan oleh pelaku usaha berdasarkan keluhan atau laporan dari konsumen. Konsumen harus mengajukan keberatan atau keluhan kepada pihak Shopee melalui *customer care* Shopee yang disediakan pada

platform Shopee.

Mike juga menambahkan, bahwasanya jika terdapat hal-hal yang tidak diinginkan misalnya tidak tercapainya hak-hak konsumen pada transaksi maka konsumen dapat langsung menghubungi *customer service* Shopee untuk memfasilitasi laporan ataupun keluhan tersebut, Shopee selanjutnya akan meneruskan laporan konsumen kepada pelaku usaha yang bersangkutan.

Adapun untuk melakukan klaim *refund* atau pengembalian dana, Rika Rosalia selaku *Commercial Platform Campaign* Shopee menjelaskan bahwasanya konsumen harus terlebih dahulu membuat permintaan pengembalian barang kepada Shopee dengan mengisi formulir pengembalian barang. Dalam formulir tersebut konsumen haruslah mencantumkan alasan pengembalian barang. Setelah mengisi formulir, pihak Shopee akan memberikan instruksi terkait pengiriman kembali barang tersebut ke alamat yang sudah ditentukan oleh pihak Shopee. Setelah proses pengembalian barang selesai, maka pihak Shopee akan melakukan pengembalian dana kepada konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa pengaturan yang ditetapkan oleh pihak Shopee selaku penyelenggara layanan telah maksimal dalam upaya melindungi konsumen atas kesalahan pengiriman barang ataupun ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi, serta tak berbenturan pada aturan yang berlaku. *Terms of use* Shopee secara keseluruhan sudah mengatur mengenai delapan aspek hak-hak konsumen yang harus terpenuhi berdasarkan Pasal 4 Huruf a hingga Huruf h UUPK. Sehingga dapat dikatakan *Terms of use* Shopee sudah memenuhi aspek perlindungan konsumen, dan hal tersebut dapat menjadi pegangan bahwa Shopee dapat melindungi hak konsumen dengan baik.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bentuk perlindungan konsumen terhadap kesalahan pengiriman barang dan ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diperjanjikan terdapat dalam ketentuan UUPK, tepatnya pada Pasal 4, 5, 6 dan 7 tentang hak dan kewajiban. Pasal 18 mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, juga pasal 29 mengenai pembinaan. Pasal 9 UU ITE juga memuat ketentuan mengenai kewajiban pelaku usaha melalui sistem elektronik. PP PMSE tepatnya pasal 3 yang memuat prinsip-prinsip yang harus diperhatikan para pihak dan pasal 26 yang memuat mengenai kewajiban pelaku usaha yang sesuai dengan ketentuan UUPK. Ketentuan-ketentuan tersebut menjadi landasan hukum yang kuat guna menyadarkan konsumen dan pelaku usaha atas hak dan kewajibannya agar kedudukan keduanya menjadi seimbang. Namun pada praktiknya, sering didapati hal-hal yang tak sesuai dengan uu terkait, hal tersebut bisa dilihat dari masih adanya kasus kesalahan pengiriman barang dan ketidaksesuaian spesifikasi barang yang diperjanjikan oleh pelaku usaha, dan tentu saja hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen. Walau demikian tidak semua kesalahan pengiriman barang disebabkan oleh pelaku usaha, konsumen yang tidak paham dan tidak teliti dalam membaca spesifikasi barang juga menjadi salah satu faktor. Namun pemerintah bertanggung jawab untuk mengedukasi konsumen dan pelaku usaha agar menjadi konsumen dan pelaku usaha yang cerdas di era digital seperti sekarang ini.

Bentuk perlindungan pihak Shopee selaku penyedia layanan pada transaksi jual beli secara *online* sudah cukup baik pada upaya melindungi konsumen dari risiko yang akan konsumen alami, khususnya risiko terhadap kesalahan pengiriman barang serta ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi yang diperjanjikan. Upaya Shopee tertuang didalam *terms of use* Shopee yang sudah disiapkan oleh pihak Shopee serta tidak bertentangan dengan aturan Indonesia. *Terms of use* Shopee secara keseluruhan sudah mengatur mengenai delapan aspek hak-hak konsumen

yang harus terpenuhi berdasarkan Pasal 4 Huruf a hingga Huruf h UUPK. Selain itu, *terms of use* Shopee juga mengatur mengenai aspek kewajiban pelaku usaha ketika melaksanakan kegiatan usahanya berlandaskan pada Pasal 7 Huruf a hingga Huruf g UUPK.

#### **Daftar Pustaka**

- Amiruddin, dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Isnaini, Moch 2016, *Perjanjian Jual Beli*, Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Mudakir Iskandar, 2018, *Hukum Bisnis Online Era Digital*, Jakarta: Campustaka.
- Mukti Fajar ND. dan Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, GhaliaIndonesia: Jakarta.
- Subekti, 2004, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Suryati, 2017. *Hukum Perdata*, Yogyakarta : Suluh Media.
- Suyanto, Muhammad, 2003, *Multimedia Alat untuk Meningkatkan Kemampuan Bersaing*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zulham, 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, dalam jurnal BLR, volume one, Nomor:Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-commerce), Yogyakarta:Business law community UII, tt.
- Decky Hendarsyah, 2019, "E-Commerce Di Era Industri 4.0 Dan Society 5.0", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Vol.8, No.2.
- Rizky Arnando Yugistha, Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di Semarang. (Studi kasus OLX.co.id Cabang Semarang), Skripsi, Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katholik Soegijapranata, Semarang, 2014