

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB *MARKETPLACE* SHOPEE ATAS PRODUK CACAT
JUAL BELI *ONLINE* MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



OLEH :

ELIZA PRICILLIA

NIM : 502021082

Skripsi ini Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia menjadikan hukum sebagai dasar utama dalam mengatur kehidupan masyarakat. Aturan-aturan ini sangat penting untuk menjamin keadilan dan keteraturan dalam berbagai aspek, melindungi hak-hak warga serta menciptakan kehidupan yang harmonis. Norma-norma ini berperan penting dalam membentuk perilaku masyarakat dan memastikan bahwa hukum mencakup berbagai aspek, baik sosial maupun ekonomi.

Hubungan antara individu dan hukum sangat signifikan dengan hukum berfungsi sebagai alat utama untuk menjaga ketertiban dan menciptakan keseimbangan dalam masyarakat. Keterlibatan hukum yang semakin luas dalam aktivitas sehari-hari mengakibatkan persoalan efektivitas penegak hukum menjadi diperhatikan. Hukum sangat berperan penting sebagai institusi yang efektif dalam mengatur suatu interaksi sosial dan melindungi hak individu.

Setiap individu sebagai makhluk sosial saling berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Interaksi ini terjadi dalam bentuk perjanjian atau perikatan yang menjadi dasar dalam mengatur hubungan antar individu. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa perjanjian tersebut dapat diakui secara hukum, terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa:

“Untuk sahnya persetujuan-persetujuan diperlukan empat syarat yakni sepakat mereka yang mengikat kan diri; kecakapan untuk membuat suatu perikatan; suatu hal tertentu; dan suatu sebab yang halal.”

Syarat sahnya perjanjian menjadi sangat penting karena memastikan bahwa setiap kesepakatan yang dibuat memiliki kekuatan hukum. Ketentuan lebih lanjut mengenai perjanjian diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menegaskan bahwa:

“Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Perjanjian yang telah terpenuhi syaratnya akan berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya, sehingga setiap individu dapat senantiasa berinteraksi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan dasar kesepakatan yang jelas dan mengikat. Salah satu interaksi antar individu adalah aktivitas jual beli, yang merupakan suatu perjanjian di antara kedua belah pihak atau lebih, di mana terjadi pertukaran barang dengan nilai tukar yang telah ditentukan.¹

Definisi jual beli berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi:

“Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”.

¹ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), hlm. 158.

Jual beli diartikan sebagai pertukaran antara uang dengan barang atau jasa, yang sering kali dilakukan secara tatap muka. Namun, seiring dengan era globalisasi telah mengubah banyak aspek kehidupan, yakni kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.² Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah mengakibatkan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya terdapat dalam bidang ekonomi. Teknologi informasi yang secara signifikan telah mengubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi digital.³

Sistem ekonomi digital merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang pesat, di mana telah mengubah cara kita dalam bertransaksi dengan menghadirkan *platform e-commerce*. Secara umum, *electronic commerce* atau *e-commerce* mengacu pada transaksi pembelian dan penjualan yang dilakukan secara elektronik melalui digital atau internet. Selain itu, *e-commerce* juga mengacu pada teknologi elektronik untuk berkomunikasi dengan masyarakat, dunia usaha, dan konsumen dalam bentuk transaksi elektronik, serta pertukaran atau penjualan barang, jasa, dan informasi digital.⁴

Masyarakat Indonesia, sangat dipengaruhi oleh penggunaan media *e-commerce* dalam dunia perdagangan. Kehadiran teknologi ini memberikan dampak positif bagi masyarakat, termasuk pemerintah.⁵ Sehingga konsumen

² Yapiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce* (Tasikmalaya: PT Zona Media Mandiri, 2020), hlm. 7.

³ Aris Priyadi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online," *Wijayakusuma Law Review*, Vol. 4, No. 1 (2022): 40–60.

⁴ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, and Agustina Balik, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk," *Pattimura Law Study Review*, Vol. 1, No. 1 (2023): 1–15.

⁵ Edy Santoso, *Hukum Siber* (Jakarta: KENCANA, 2023), hlm. 130.

kini dapat menjelajahi berbagai tawaran barang dari rumah, hanya dengan mengakses *platform online* atau *e-commerce*. Pemasaran melalui *e-commerce* di Indonesia berkembang setiap tahunnya sehingga pelaku usaha memiliki peluang untuk memanfaatkan *platform* ini yang terbukti menguntungkan dalam menjangkau pasar yang lebih luas.

Salah satu *platform online* yang banyak digemari di Indonesia dan sering digunakan oleh pelaku usaha yaitu *marketplace* shopee. Shopee berkantor pusat di Singapura dan telah beroperasi sejak tahun 2015, shopee memberikan layanan yang membuat belanja *online* menjadi mudah, aman, dan cepat melalui dukungan logistik dan pembayaran yang kuat, *platform* ini telah disesuaikan dengan setiap daerah.⁶

Penggunaan *platform online* melalui *marketplace* shopee juga seringkali dapat menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab atas kerusakan atau cacat yang terdapat pada produk. Salah satu jenis kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen adalah ketika mereka membeli produk yang ternyata produk tersebut memiliki cacat tersembunyi.

Terdapat kasus mengenai cacat pada produk yang terjadi melalui *marketplace* Shopee. Kasus kerusakan atau cacat pada produk yang dialami oleh Ili Ruli, ia melaporkan bahwa produk yang diterima pada tanggal 24 Mei

⁶ Endah Mustika Asih, "Analisis Pada Shopee Sebagai E-Commerce Terpopuler Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, Vol. 2, No. 1 (2024): 73–79.

2024 mengalami cacat pada produk, paket yang datang dalam keadaan patah.⁷ Pentingnya memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen karena selain memiliki hak-hak universal, konsumen juga memiliki hak-hak khusus berdasarkan situasi dan kondisi.⁸

Berdasarkan paparan permasalahan yang telah diuraikan, dan seiring dengan meningkatnya transaksi jual beli *online*, maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penulisan proposal skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab *Marketplace* Shopee Atas Produk Cacat Jual Beli *Online* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

B. Rumusan Masalah

Memperhatikan paparan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penyelesaian sengketa terhadap produk cacat jual beli *online* pada *marketplace* shopee dan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah pertanggung jawaban *Marketplace* Shopee terhadap produk cacat jual beli *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

⁷ Media Konsumen, <https://mediakonsumen.com/2024/05/31/surat-pembaca/pihak-shopee-dan-jne-tidak-mau-bertanggung-jawab-atas-kerusakan-paket>. Diakses pada tanggal 30 September 2024.

⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung: Nusa Pedia, 2019), hlm. 3.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup kajian dalam hukum perdata, khususnya tentang perlindungan konsumen. Ruang lingkup pada penelitian ini hanya berpusat kepada penyelesaian sengketa terhadap produk cacat jual beli *online* pada *marketplace* shopee dan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta pertanggung jawaban *Marketplace* Shopee terhadap produk cacat jual beli *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian :

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa terhadap produk cacat jual beli *online* pada *Marketplace* Shopee dan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Mengetahui bagaimana pertanggung jawaban *Marketplace* Shopee terhadap produk cacat jual beli *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Sebagai syarat menyelesaikan studi tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana khususnya Strata 1 Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Manfaat Penelitian :

- a. Manfaat teoritis dalam penelitian ini yakni berkontribusi dalam pengembangan ilmu hukum terkhususnya perlindungan konsumen, dalam transaksi jual beli *online e-commerce*.
- b. Manfaat praktis pada penelitian ini yaitu meningkatkan pemahaman mengenai penyelesaian sengketa terhadap produk cacat jual beli *online* pada *Marketplace* Shopee dan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta pertanggung jawaban *Marketplace* Shopee terhadap produk cacat jual beli *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini bertujuan untuk memperjelas istilah-istilah yang akan dipergunakan. Oleh karena itu, kemudian akan dipaparkan mengenai makna dari konsep-konsep yang relevan dan berhubungan dengan penelitian ini:

1. Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab berarti kewajiban untuk menanggung segala sesuatu yang terjadi, sehingga seseorang dapat dituntut, disalahkan, atau diperkarakan. Menurut kamus hukum, tanggung jawab merujuk pada kewajiban seseorang untuk

melaksanakan hal-hal yang menjadi tanggungannya. Sementara itu, menurut hukum, tanggung jawab merupakan suatu akibat atas konsekuensi seseorang terhadap perbuatan atau tindakan yang berkaitan dengan etika atau moral.⁹

2. *Marketplace* Shopee

PT. Shopee Internasional Indonesia merupakan salah satu *platform* terkemuka di Indonesia yang bernaung di *platform electronic commerce* atau *e-commerce*. Shopee beroperasi sejak tahun 2015 yang berkantor pusat di Singapura, perusahaan ini telah memperluas operasionalnya ke sejumlah negara, termasuk Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina.¹⁰

3. Produk Cacat

Produk cacat merupakan setiap produk yang gagal memenuhi tujuan pembuatannya, yang disebabkan oleh kesengajaan atau kelalaian dalam proses produksi maupun faktor lain yang terjadi selama distribusinya atau yang tidak memenuhi standar keamanan bagi manusia, harta benda, dan penggunaannya.¹¹

⁹ Ferdi Ansa, Haerul Umam, and Muhammad Taufik Asrianto, "Tanggung Jawab Pihak Pengelola Aplikasi Jual Beli Online (Shopee) Terhadap Penjualan Produk Tiruan Merek Terkenal," *UNES Law Review*, Vol. 6, No. 2 (2023): 6884–6891.

¹⁰ "Shopee Careers, <https://careers.shopee.co.id/about>. Diakses pada tanggal 30 September 2024.

¹¹ Amelia Fitri Bella Maharani, "Produk Cacat Tersembunyi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Analisis Product Liability," *Lex Prudentium*, Vol. 1, No. 1 (2022): 53–61.

4. Jual Beli *Online*

Jual beli *online* merupakan istilah yang digunakan dalam transaksi jual beli melalui internet dan menggambarkan suatu pertukaran produk secara elektronik antara dua pihak untuk memenuhi kebutuhan hidup. Sistem transaksi secara *online e-commerce* merupakan jenis transaksi di mana konsumen dapat berinteraksi secara langsung melalui *platform online*.¹²

5. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen. Selain itu, perlindungan konsumen merupakan komponen hukum yang mencakup tindakan untuk melindungi kepentingan-kepentingan dan hak-hak terhadap konsumen.¹³

F. Review Studi Terdahulu Yang Relevan

Setelah menelaah berbagai studi sebelumnya, penulis menemukan sejumlah penelitian yang memiliki kaitan dengan studi ini. Meskipun terdapat kesamaan dalam topik bahasan, penelitian ini tetap memiliki perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya. Adapun ringkasan studi-studi sebelumnya yang relevan antara lain:

¹² Ria Sintha Devi and Feryanti Simarsoit, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-Commerce Menurut Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *JURNAL RECTUM*, Vol.2, No. 2 (2020): 119–28.

¹³ Yanci Libria Fista, Aris Machmud, and Suartini, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Binamulia Hukum*, Vol. 12, No. 1 (2023): 177–189.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Nozelina Nurul Oceani Nusry Skripsi (2022)	Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui <i>E-Commerce</i> Shopee Yang Tidak Sesuai Pesanan Di Indonesia	1. Konsumen Shopee dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen, namun masalah barang tidak sesuai pesanan masih terjadi. 2. Shopee bertanggung jawab dengan melakukan pengembalian dana setelah memvalidasi keluhan konsumen. 3. Pemerintah harus meningkatkan sosialisasi tentang hak konsumen dan kewajiban penjual di <i>e-commerce</i> .	Penelitian nozelina ini terfokus pada permasalahan barang yang tidak sesuai pesanan yang berupa ketidaksesuaian jumlah barang yang diterima.	Penelitian nozelina dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti sama-sama membahas mengenai <i>e-commerce</i> shopee
2.	Firmansyah Arya Bima Skripsi (2023)	Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli <i>Online</i> Shopee Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam (Studi Kasus Toko <i>Online</i> Kaos.Pria29)	1. Toko <i>online</i> Kaos.Pria29 awalnya merespon konsumen, tetapi gagal memberikan solusi saat barang diterima mengalami kecacatan, yang mengakibatkan konsumen dirugikan. 2. Kaos.Pria29 tidak mematuhi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengharuskan pelaku	Penelitian firmansyah ini terfokus pada perlindungan konsumen dalam jual beli <i>online</i> shopee perspektif hukum positif dan hukum islam	Persamaan yang terdapat dalam penelitian firmansyah dan Penulis yaitu sama-sama terfokus pada jual beli <i>online</i> melalui Shopee

			<p>usaha memberikan informasi akurat dan bertanggung jawab terhadap produk yang dijual.</p> <p>3. Dalam perspektif hukum islam, Kaos.Pria29 tidak memenuhi prinsip kejujuran dan keadilan dalam jual beli, khususnya dalam hal menjamin kualitas produk sesuai deskripsi yang diberikan kepada konsumen.</p>		
3.	Rima Indah Rahmawati Skripsi (2022)	Penyelesaian Wanprestasi Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Secara <i>Online</i> Melalui <i>E-Commerce</i> (<i>Marketplace</i> Tokopedia)	<p>1. Tokopedia menjelaskan batasan tanggung jawab sebagai penyedia layanan. Pengguna bertanggung jawab atas risiko penggunaan layanan.</p> <p>2. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui tahap negoisasi dan mediasi. Jika negoisasi gagal, Tokopedia bertindak sebagai penengah dan keputusannya bersifat mutlak.</p> <p>3. Wanprestasi yang terjadi, diselesaikan melalui litigasi yaitu di pengadilan atau jalur non litigasi di luar pengadilan, dengan</p>	Pada penelitian rima ini terfokus pada penyelesaian wanprestasi dalam transaksi jual beli <i>online</i> melalui <i>e-commerce marketplace</i> tokopedia	Penelitian yang dilakukan oleh rima dan penulis sama-sama membahas mengenai Transaksi jual beli <i>online e-commerce</i>

			bantuan BPSK sesuai UUPK.		
--	--	--	---------------------------	--	--

G. Metode Penelitian

Sehubungan untuk mengkaji penyelesaian sengketa terhadap produk cacat dalam jual beli *online* pada *Marketplace* Shopee dan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta pertanggung jawaban *Marketplace* Shopee terhadap produk cacat jual beli *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, berikut metode penelitian yang akan digunakan:

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian normatif atau studi kepustakaan yang bersifat *deskriptif* dan di dukung oleh data sekunder dalam penulisan ini. Penelitian normatif juga disebut sebagai penelitian hukum doktrinal, sehingga penelitian ini merupakan suatu proses untuk menemukan kaidah hukum, asas-asas hukum, dan doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum dalam penelitian ini.¹⁴

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data sekunder, yang diperoleh dari literatur hukum sebagai informasi utama, yang dikumpulkan melalui kajian kepustakaan. Data sekunder yakni data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek

¹⁴ Ramlan, Tengku Erwinsyahbana, and Surya Perdana, *Metode Penelitian Hukum Dalam Pembuatan Karya Ilmiah* (Medan: UMSU Press, 2023), hlm. 70.

penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.¹⁵

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat mengikat dan terdiri dari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan objek penelitian.¹⁶ Bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis mencakup Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum sekunder yakni bahan hukum berupa buku-buku dan jurnal ilmiah yang memiliki relevansi dengan objek yang menjadi fokus penelitian ini, yang dapat memberikan wawasan dan pemahaman tambahan mengenai permasalahan yang akan diteliti.¹⁷

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer dan sekunder, yang berasal dari berbagai kamus-kamus seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus Bahasa Inggris-Indonesia dan Kamus Hukum.¹⁸

¹⁵ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm. 106.

¹⁶ Ali.

¹⁷ Djulaeka and Devi Rahayu, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 89.

¹⁸ Rahayu.

3. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan (*literature research*). Menggunakan analisis mendalam terhadap sumber-sumber literatur yang ada dalam penelitian ini, penulis berupaya untuk memperoleh pemahaman komprehensif terhadap aspek hukum yang relevan dengan topik yang ada dalam penelitian ini, sehingga dapat menghasilkan analisis yang kuat berbasis kajian pustaka.

4. Analisis Data

Pada penelitian ini, data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dan diolah serta disusun secara kualitatif deskriptif. Selanjutnya, temuan dari sumber hukum tersebut akan disusun menjadi suatu kesimpulan menggunakan proses penalaran logis. Melalui proses ini, hasil analisis yang diperoleh diharapkan dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penulisan penelitian ini terdiri dari empat bab, yang masing-masing dibagi dalam beberapa sub bagian antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, review studi terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan penjelasan mengenai Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab, Pengertian Jual Beli dan Tinjauan Umum Tentang Jual Beli *Online*, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha, serta Pengertian Produk Cacat.

BAB III HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan secara jelas bagaimanakah penyelesaian sengketa terhadap produk cacat jual beli *online* pada *Marketplace* Shopee dan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Bagaimanakah pertanggung jawaban *Marketplace* Shopee terhadap produk cacat jual beli *online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan beberapa saran dari penulis untuk mengatasi permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2019.
- Aprita, Serlika, and Lilies Anisah. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2021.
- Atmoko, Dwi, and Adhalia Septia Saputri. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Literasi Nusantara Abadi, 2022.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Pedia, 2019.
- Djulaeka, and Devi Rahayu. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Fakhriah, Syahriati, Sarah, and Dea Justicia Ardha. *Hukum Ekonomi Islam*. Palembang: Noer Fikri Offset, 2023.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2021.
- Marpi, Yapiter. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*. Tasikmalaya: PT Zona Media Mandiri, 2020.
- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Ramlan, Tengku Erwinsyahbana, and Surya Perdana. *Metode Penelitian Hukum Dalam Pembuatan Karya Ilmiah*. Medan: UMSU Press, 2023.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia, 2018.
- Santoso, Aris Prio Agus, Ecclisia Sulistyو Sulistyو, and Tri Wisudawati. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2023.
- Santoso, Edy. *Hukum Siber*. Jakarta: KENCANA, 2023.
- Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2020.
- Yessy, Kusumadewi, and Sharon Grace. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra, 2022.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: kencana, 2020.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. JURNAL

Afifah, Nurul, and Nur Lailatul Musyafa'ah. "Analisis Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online." *Jurnal Hukum Bisnis Islam*, Vol. 09, No. 01 (2019): 119–137.

Ahmad, Ahmad, Johamran Pransisto, and muh. akbar fhad Syahril. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Melalui E-Commerce." *JULIA (Jurnal Litigasi Amsir)*, Vol. 10, No. 3 (2023): 222–232.

Alfira, Raudhya, Sarah Sabrina Umboh, Daffarel Derbi Syachrez, Erlando Bagus Nugroho, Carla Arletta, Marsh Ardi Purnama, and Muhammad Rasyiid Herdiansyah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee." *Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 2 (2023): 234–248.

Ansa, Ferdi, Haerul Umam, and Muhammad Taufik Asrianto. "Tanggung Jawab Pihak Pengelola Aplikasi Jual Beli Online (Shopee) Terhadap Penjualan Produk Tiruan Merek Terkenal." *UNES Law Review*, Vol. 6, No. 2 (2023): 6884–6891.

Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Melawati, and Panji Adam. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Vol. 3, No. 1 (2021): 12–18.

Asih, Endah Mustika. "Analisis Pada Shopee Sebagai E-Commerce Terpopuler Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, Vol. 2, No. 1 (2024): 73–79.

Azizah, Mabarroh. "Peran Negara Dalam Perlindungan Konsumen Muslim Di Indonesia." *Volksgeist*, Vol. 4, No. 2 (2021): 153–165.

Chrisdanty, Febry. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Magister Hukum PERSPEKTIF*, Vol. 11, No. 2 (2020): 52–62.

Devi, Ria Sintha, and Feryanti Simarsoit. "Perlindungan Hukum Bagi

Konsumen E-Commerce Menurut Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *JURNAL RECTUM*, Vol. 2, No. 2 (2020): 119–128.

Dewi, Ni Made Trisna. “Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata.” *Jurnal Analisis Hukum*, Vol. 5, No. 1 (2022): 81–89.

Fista, Yanci Libria, Aris Machmud, and Suartini. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.” *Binamulia Hukum*, Vol. 12, No. 1 (2023): 177–189.

Fitriah. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial.” *Solusi*, Vol. 18, No. 3 (2020): 371–382.

Islachiyana, Rifda, Arif Zunaidi, Dewi Ayu Puspitasari, and Darajat Mahmudi. “Strategi Pengendalian Biaya Produksi : Analisis Perlakuan Akuntansi Produk Cacat Di Usaha Kerajinan Terbang Bani Syafi ' i.” *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, Vol. 2, No. 1 (2023): 99–118.

Jabat, Dameria Esterlina Br, Lennaria L Tarigan, Megaria Purba, and Mardaus Purba. “Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan.” *Skylandsea Profesional Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, Vol. 2, No. 2 (2022): 16–21.

Maharani, Amelia Fitri Bella. “Produk Cacat Tersembunyi Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Analisis Product Liability.” *Lex Prudentium*, Vol. 1, No. 1 (2022): 53–61.

Molle, Ari Apriatman, Teng Berlianty, and Agustina Balik. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk.” *Pattimura Law Study Review*, Vol. 1, No. 1 (2023): 1–15.

Nugraha, Eril Aditya, Aju Putrijanti, and Irma Cahyaningtyas. “Pertanggungjawaban Perdata Bagi Perseroan Terbatas.” *Notarius*, Vol. 13, No. 1 (2020): 312–327.

Priyadi, Aris. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online.” *Wijayakusuma Law Review*, Vol. 4, No. 1 (2022): 40–60.

Putra, Komang Adi Utama. “Pertanggungjawaban Perdata Bagi Pelaku Pelanggaran Kekayaan Intelektual Dalam Era Digital.” *Demokrasi:*

Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik, Vol. 1, No. 4 (2024): 24–43.

Riswandi, Dedi. “Transaksi On-Line (E-Commerce): Peluang Dan Tantangan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.” *Jurnal Econetica*, Vol. 1, No. 1 (2019): 15–38.

Salsabillah, Silfiyana, and Hardian Iskandar. “Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express).” *UNES Law Review*, Vol. 6, No. 1 (2023): 3613–3624.

Samiya, Jelita, Neli Riswanda, and Winda Mely Astri. “Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli Melalui Media Online Di Kalangan Masyarakat.” *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Vol. 12, No. 2 (2024): 225–231.

Thalib, Emmy Febriani, and Ni Putu Suci Meinarni. “Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia.” *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, Vol. 7, No. 2 (2019): 194–205.

Wahyudi, I Nyoman Kerthia, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Cacat Produk Pada Saat Produksi Ditinjau Dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999.” *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 3, No. 1 (2022): 89–94.

Widodo, Dhany Yudha Pratama, and Henny Prasetyani. “Pengunaan Shopee Sebagai Media Promosi Untuk Meningkatkan Daya Jual Produk Sebagai Narahubung Sosial Marketing.” *Journal of Systems, Information Technology, and Electronics Engineering*, Vol. 2, No. 2 (2022): 12–17.

Yusuf, Muhammad, and Edy Supriyadi. “Minimasi Penurunan Defect Pada Produk Meble Berbasis Polypropylene Untuk Meningkatkan Kualitas Study Kasus : PT. Polymindo Permata.” *Jurnal Ekobisman*, Vol. 4, No. 3 (2020): 244–255.

D. INTERNET

<https://careers.shopee.co.id/about>.

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187-Syarat-Layanan>

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72838>

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/728757>

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73149>

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73212>

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503-Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan->

<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/140657>

Ruli, Ili. "Pihak Shopee Dan JNE Tidak Mau Bertanggung Jawab Atas Kerusakan Paket." Media Konsumen, 2024.