

## Perlindungan Hukum bagi *Merchant* dalam Hal Barang yang Dikirim melalui Penyedia Jasa Ekspedisi Tidak Sesuai dengan yang Diterima oleh Penerima Barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Anggun Pramita\*, Diana Wiyanti

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*[anggunpramita31@gmail.com](mailto:anggunpramita31@gmail.com), [dianawiyanti1@gmail.com](mailto:dianawiyanti1@gmail.com)

**Abstract.** In the era of electronic commerce that continues to grow, Shopee as one of the main players in the e-commerce industry offers efficient and fast delivery services. However, in the process of sending goods, there is always a risk of damage or loss of goods, which is the responsibility of the expedition company, as stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research aims to analyze and determine the complaint mechanism that can be carried out by consumers if they experience losses caused by the Shopee or Shopee Xpress companies and forms of consumer protection against losses in the delivery of goods. There are laws and regulations that regulate online transaction activities in e-commerce and expedition services, however there are still many business actors, especially expedition services, who carry out transaction activities without using good faith. It is hoped that this research will help and determine legal protection for merchants as business actors in the marketplace and as consumers who use expedition services as well as legal remedies for losses experienced by merchants in terms of shipping goods. This research method uses normative juridical by comparing primary, secondary and tertiary literature studies. In terms of existing problems, current laws and regulations can be implemented in resolving disputes against consumers. The results of this research relate to legal protection for merchants as consumers of expedition services, namely the responsibility for compensation for losses carried out by Shopee as a marketplace provider and as an expedition service provider.

**Keywords:** *E-Commerce, Transaksi Online, Jasa Ekspedisi.*

**Abstrak.** Dalam era perdagangan elektronik yang terus berkembang, Shopee sebagai salah satu pelaku utama dalam industri e-commerce menawarkan layanan pengiriman yang efisien dan cepat. Namun, dalam proses pengiriman barang resiko kerusakan atau kerugian barang selalu ada, yang merupakan tanggungjawab perusahaan ekspedisi, sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan mengetahui mekanisme pengaduan yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila mengalami kerugian yang disebabkan oleh perusahaan Shopee maupun Shopee Xpress dan bentuk perlindungan konsumen terhadap kerugian dalam pengiriman barang. Terdapat peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai kegiatan transaksi online di e-commerce dan jasa layanan ekspedisi, akan tetapi masih banyak Pelaku Usaha khususnya jasa ekspedisi yang melaksanakan kegiatan transaksi dengan tidak menggunakan itikad baik. Adanya penelitian ini diharap dapat membantu dan mengetahui perlindungan hukum bagi merchant sebagai pelaku usaha di marketplace dan sebagai konsumen yang menggunakan jasa ekspedisi serta upaya hukum dari kerugian yang dialami merchant dalam hal pengiriman barang. Metode penelitian ini menggunakan yuridis normatif dengan membandingkan studi kepustakaan primer, sekunder, dan tersier. Dalam permasalahan yang ada, peraturan perundang-undangan saat ini sudah dapat di implementasikan dalam menyelesaikan sengketa terhadap Konsumen. Adapun hasil dari penelitian ini berkenaan dengan perlindungan hukum bagi merchant sebagai konsumen jasa layanan ekspedisi ialah dengan pertanggungjawaban ganti kerugian yang dilakukan oleh pihak Shopee sebagai penyedia marketplace dan sebagai penyedia jasa ekspedisi.

**Kata Kunci:** *E-Commerce, Transaksi Online, Jasa Ekspedisi.*

## A. Pendahuluan

Perlindungan hukum merupakan amanat konstitusi sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 28D Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang menjelaskan “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”. Berdasarkan Pasal tersebut, konsumen sebagai warga negara sudah selayaknya mendapatkan perlindungan hukum.

Perkembangan teknologi dan informasi terjadi pada seluruh aspek kehidupan dan menimbulkan perubahan dalam kehidupan masyarakat, termasuk di dalamnya kegiatan perdagangan. Pada awalnya perdagangan dilakukan dengan cara konvensional, yaitu mempertemukan penjual dan pembeli di suatu tempat sehingga memiliki badan hukum yang jelas. Teknologi membawa perekonomian dunia lebih maju dengan istilah digital economic atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi, misalnya perdagangan yang sekarang semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau electronic commerce (e-commerce) sebagai media transaksi.

Dalam melakukan E-Commerce, penggunaan internet menjadi pilihan favorit oleh kebanyakan orang karena kemudahan-kemudahan yang dimiliki oleh jaringan internet tersebut, yaitu: Internet sebagai jaringan publik yang sangat besar, cepat dan kemudahan dalam mengaksesnya; Internet menggunakan elektronik data sebagai media penyampaian pesan/data sehingga dapat dilakukan pengiriman dan penerimaan informasi secara mudah dan ringkas, baik dalam bentuk data elektronik analog maupun digital. Sehingga kehadiran E-Commerce sebagai media transaksi yang baru, cepat dan mudah ini tentunya menguntungkan banyak pihak, baik pihak konsumen, maupun pihak produsen dan penjual (retailer). Dengan menggunakan internet, proses jual beli dapat dilakukan dengan menghemat biaya dan waktu.

Sistem Electronic commerce dibentuk dengan menggunakan teknologi tinggi, namun tetap saja ada kelemahan-kelemahan, terutama bagi konsumen. Kelemahan dari sistem electronic commerce adalah : mudah merugikan konsumen terutama dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan, kesalahan dalam pembayaran, tidak tepat waktu menyerahkan barang atau pengiriman barang.

Dengan adanya E-Commerce konsumen tidak perlu datang ke toko untuk membeli suatu barang, cukup dengan menggunakan smartphone atau alat elektronik sejenisnya lalu barang yang dibeli akan dikirimkan oleh pelaku usaha ke alamat tujuan yang diinginkan oleh konsumen. Tentu saja dalam hal ini pelaku usaha memerlukan layanan jasa ekspedisi atau pengiriman barang untuk mengirimkan barang yang dipesan oleh konsumen ke alamat yang sudah diberikan oleh konsumen.

Keamanan jasa ekspedisi tertuang dalam Pasal 468 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang bahwa "Pengangkut diwajibkan mengganti segala kerugian yang disebabkan karena barang tersebut seluruhnya atau ada sebagian tidak dapat diserahkan, atau karena terjadi kerusakan pada barang itu, kecuali apabila dibuktikan bahwa tidak diserahkan barang atau kerusakan tadi disebabkan oleh suatu malapetaka yang selayaknya tidak dapat dicegah, atau cacat dari barang tersebut, atau oleh kesalahan dari yang mengirimkannya. Selanjutnya ia bertanggung jawab atas perbuatan orang yang dipekerjakannya, dan untuk segala benda yang digunakannya dalam menyelenggarakan pengangkutan tersebut.

Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHP. Dengan terpenuhinya empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya.

Dalam transaksi online seringkali para Pelaku Usaha dan Konsumen belum memahami mengenai hak dan kewajiban satu sama lain. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan sebuah peraturan untuk hak-hak serta kewajiban bagi Konsumen dan juga bagi Pelaku Usaha melalui pembentukan undang-undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disingkat UUPK).

Di zaman yang sudah didominasi oleh internet, sebagian besar masyarakat Indonesia dipermudah dengan adanya aplikasi atau web yang melayani jual-beli online atau biasa disebut

dengan E-Commerce, salah satunya aplikasi Shopee. Saat melakukan transaksi online, tentunya masyarakat membutuhkan jasa ekspedisi untuk pengiriman barang.

Melalui aplikasi Shopee, konsumen dengan nama akun ifkyweiss25 telah melakukan pemesanan barang berupa handphone dengan merek dan iPhone tipe 14 128 GB Black senilai Rp14.105.000 pada merchant RizkyApple. Status transaksi tersebut sudah berhasil dan pada tanggal 24 Mei 2023 pukul 16:00 merchant telah melakukan pengiriman dengan jasa pengiriman Shopee Xpress Standard. Pada tanggal 27 Mei 2023 konsumen telah menerima pesanan, tetapi barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan melalui etalase toko di aplikasi Shopee. Kemudian konsumen mengajukan pengembalian dana dengan menyertakan bukti berupa foto/video barang baik sebelum maupun sesudah membuka kemasan. Barang yang diterima oleh konsumen berupa dummy handphone, padahal merchant sudah mengirim handphone dengan merek iPhone tipe 14 128 GB Black sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen. Lalu merchant juga mengadukan kepada pihak Shopee bahwa telah mengirim produk sesuai yang dipesan oleh konsumen dengan menyertakan bukti berupa foto/video pengemasan produk dan telah menggunakan Asuransi Pengiriman Barang pada produk tersebut.

Pihak Shopee memberi informasi bahwa permasalahan yang dialami oleh merchant sedang dalam proses investigasi pihak penyedia jasa ekspedisi, dengan nomor laporan: 1663150822695972885. Pada tanggal 13 Juli 2023, pihak Shopee memberi informasi bahwa klaim Asuransi Pengiriman Barang tersebut ditolak. Adapun alasan penolakannya yaitu: Pengajuan telah dilakukan proses investigasi oleh pihak penyedia jasa ekspedisi, adapun hasil investigasi jasa ekspedisi adalah tidak ditemukan adanya indikasi kehilangan selama proses pengiriman berlangsung. Berdasarkan bukti dari yang dilampirkan konsumen pada pengajuan nomor pesanan ini menunjukkan bahwa konsumen menerima paket dengan kemasan yang sama dengan kemasan paket yang diterima oleh penyedia jasa ekspedisi saat menerima paket dari pihak merchant. Padahal merchant sudah melengkapi semua bukti dan sudah mengaktifkan Asuransi Pengiriman Barang dan telah membuat surat laporan kepolisian. Namun merchant tetap disalahkan karena kemasan paket berbeda.

Dalam kasus diatas, penyedia jasa ekspedisi yang seharusnya mengganti kerugian atas tidak diserahkan seluruhnya barang karena kesalahan orang yang dipekerjakannya, tetapi justru melimpahkan kesalahan tersebut kepada Konsumen yang menggunakan jasa layanan ekspedisi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut Penulis tertarik untuk membahas “Perlindungan Hukum bagi Merchant dalam Hal Barang yang Dikirim melalui Penyedia Jasa Ekspedisi Tidak Sesuai dengan yang Diterima oleh Penerima Barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”.

## **B. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode yuridis normatif yaitu pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan ini dikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Sumber bahan hukum dari penelitian ini berupa bahan hukum primer yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Spesifikasi penelitian pada penelitian ini adalah bertujuan untuk menggambarkan lebih kepada Perlindungan Hukum terhadap kelalaian pihak penyelenggara e-commerce dan pihak penyedia jasa ekspedisi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan melakukan penelusuran bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### **Mekanisme Pengaduan Merchant Kepada Pihak Shopee Terkait Barang Yang Dikirim Tidak Sesuai Dengan yang Diterima Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Mekanisme pengaduan menurut UUPK yaitu dalam Pasal 6 UUPK bahwa pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Pihak penyelenggara e-commerce memiliki tanggung jawab untuk membuat sarana pelaporan yang ditujukan untuk mempermudah merchant melapor apabila terjadi permasalahan dalam transaksi melalui platform e-commerce. Pihak penyelenggara e-commerce juga memiliki tanggung jawab untuk membantu menyelesaikan permasalahan tersebut, seperti dengan memfasilitasi komunikasi antara merchant dengan konsumen.

Menurut kebijakan penyedia platform e-commerce yaitu Shopee, dalam proses pengemasan produk yang akan dikirimkan oleh merchant kepada pembeli wajib mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Penggunaan bahan dan teknik yang tepat dalam mengemas pesanan sangat penting untuk memastikan produk sampai ke Pembeli dengan aman dan dalam kondisi yang baik. Apabila produk yang akan dikirimkan menggunakan jasa ekspedisi berupa handphone/tablet, maka kemasan bagian dalam menggunakan bubble wrap dan bagian luar menggunakan box/karton.

Merchant wajib mengambil foto/video selama proses pengemasan yang menampilkan merchant telah mengemas pesanan secara tepat. Sebelum pengemasan diwajibkan mengambil foto/video harus cukup terang dan menunjukkan produk yang dikirim keluar jelas dari sudut yang berbeda. Setelah pengemasan diwajibkan foto/video harus dengan jelas menangkap kotak atau kemasan untuk membuktikan bahwa paket yang dikirim sudah dikemas dan dibungkus dengan aman.

Jika merchant ingin mengajukan pengaduan kepada platform Shopee dan ingin mengklaim produk yang rusak dalam pengiriman, merchant harus menyediakan foto/video yang dibutuhkan untuk membuktikan bahwa merchant telah mengemas produk dengan baik dan tidak rusak sebelum dikemas.

Sesuai dengan pengaturan dalam ketentuan layanan kebijakan Shopee yang disetujui oleh pihak konsumen, terdapat mekanisme pengaduan konsumen ketika terjadi kerusakan barang atau barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan setelah melakukan transaksi. Adapun mekanisme pengaduan dari pembeli kepada Shopee antara lain:

1. Konsumen sebelum menyatakan pesanan telah diterima, segera mengajukan pengembalian dengan menyertakan bukti berupa foto/video kondisi barang yang diterima.
2. Konsumen akan dihadirkan pada forum diskusi dengan penjual.
3. Jika konsumen menyertakan dengan jelas bukti penerimaan barang sebelum dan sesudah kemasan dibuka, maka konsumen berhak menerima pengembalian dana akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan sesuai dengan harga barang tersebut.
4. Pengembalian dana akan diproses dalam waktu 3 (tiga) hari kerja dan dana dikembalikan ke ShopeePay milik konsumen tersebut.

#### **Perlindungan Hukum Bagi Merchant Dalam Hal Barang Yang Dikirim Melalui Penyedia Jasa Ekspedisi Tidak Sesuai Dengan Yang Diterima Oleh Penerima Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Untuk memberikan perlindungan hukum, penerapan asas itikad baik dalam kontrak merupakan dasar dalam melaksanakan perikatan. Pihak Shopee Xpress dan pemilik merchant harus menerapkan asas itikad baik dalam melaksanakan kontrak tersebut dengan mengindahkan

norma-norma kepatuhan dan kesusilaan. Itikad baik dalam arti objektif, bahwa suatu perjanjian yang dibuat haruslah dilaksanakan sedemikian rupa sehingga tidak merugikan salah satu pihak. Sedangkan itikad baik dalam arti subjektif, ialah terletak pada sikap batin seseorang atau dapat diartikan dengan sikap kejujuran.

Sebagaimana pendapat Wirjono Prodjodikoro dan Subekti, itikad baik diterjemahkan sebagai kejujuran yang dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu: 1) itikad baik pada waktu akan mengadakan hubungan hukum atau perjanjian adalah perkiraan dalam hati sanubari yang bersangkutan bahwa syarat-syarat yang diperlukan untuk mengadakan hubungan hukum secara sah menurut hukum sudah terpenuhi semuanya; 2) Itikad baik pada waktu melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang timbul dari hubungan hukum maksudnya ialah itikad baik pada waktu melaksanakan perjanjian. Itikad baik ini juga terletak pada hati sanubari manusia, yang selalu mengingat bahwa dalam melaksanakan perjanjian harus mengindahkan norma-norma kepatutan dan keadilan, dengan menjauhkan diri dari perbuatan yang mungkin menimbulkan kerugian terhadap pihak lain.

Dalam kasus barang yang dikirim melalui penyedia jasa ekspedisi tidak sesuai dengan yang diterima oleh penerima barang, penyelesaiannya dapat ditempuh melalui litigasi maupun non-litigasi. Berdasarkan Pasal 15 Ayat (1), (2), (3) UU ITE bahwa:

1. Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.
2. Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.
3. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna Sistem Elektronik.

Dalam Pasal 1245 KUHPer menjelaskan bahwa biaya, kerugian dan bunga tidak akan diganti jika force majeure atau kecelakaan. Maka dari itu, pihak jasa ekspedisi berhak untuk tidak mengganti kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan.

Pasal 468 KUHD mengatur mengenai pengangkutan dimana pihak pengangkut wajib menjaga keamanan barang milik konsumen agar tetap utuh dimulai ketika barang diserahkan hingga pada saat barang diserahkan di tujuan. Perusahaan jasa berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen.

Pasal 7 huruf f UUPK menyebutkan kewajiban dari pelaku usaha adalah memberikan ganti kerugian yang timbul akibat pemanfaatan jasa yang diperdagangkan. Pada Pasal 19 UUPK menjelaskan lebih rinci bahwa perusahaan jasa ekspedisi diwajibkan memberikan ganti kerugian atas kerusakan pada barang kiriman milik konsumen dalam bentuk sejumlah uang sesuai dengan harga barang atau mengganti dengan barang yang setara. Perusahaan jasa ekspedisi selaku pelaku usaha harus memberikan pertanggungjawaban ketika proses pengiriman barang yang dilakukan menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat dari adanya hak konsumen yang dilanggar.

#### **D. Kesimpulan**

Mekanisme pengaduan pengguna Shopee bagi konsumen dan pemilik merchant apabila terjadi kesalahan dalam penerimaan barang atau pengiriman barang yaitu dengan mengadukan hal tersebut kepada Customer Service yang telah disediakan oleh pihak Shopee. Bagi konsumen, pihak Shopee akan meminta bukti berupa foto/video produk sebelum dan sesudah konsumen membuka kemasan barang. Sedangkan bagi merchant, pihak Shopee akan meminta bukti berupa foto/video produk sebelum dan sesudah produk dikemas.

Perlindungan hukum bagi pemilik merchant dalam aplikasi Shopee sebagai pihak penyelenggara transaksi elektronik akibat barang yang dikirim melalui penyedia jasa ekspedisi Shopee Xpress tidak sesuai dengan yang diterima oleh konsumen yaitu pemilik merchant berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya sesuai dengan yang tercantum dalam UUPK. Shopee sebagai pihak penyelenggara transaksi

elektronik memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Shopee sebagai pihak penyedia jasa ekspedisi juga berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana yang tercantum dalam UUPK.

### Acknowledge

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Merchant dalam Hal Barang yang Dikirim melalui Penyedia Jasa Ekspedisi Tidak Sesuai dengan yang Diterima oleh Penerima Barang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik”.

Penulisan karya tulis ilmiah ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Ilmu Hukum Universitas Islam Bandung.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, cukup sulit bagi Penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Diana Wiyanti, S.H., M.H. sebagai pembimbing Penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Penghargaan terbesar penulis berikan pada orang tua, adik, suami, dan anak tercinta; Nasuka, Sukesi, Ade Monika, Ryan Ardiansyah, dan Alessha Carabella Ryana yang tidak putus untuk mendoakan penulis dengan tulus, memberi dukungan moril maupun materil, serta kasih sayang yang tak terhingga. Akhir kata, Penulis berharap dapat membalas apa yang telah mereka berikan, perlihatkan, dan ajarkan. Semoga semua apa yang telah mereka berikan kepada Penulis mendapat keridhoan dan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membaca dan menggunakannya.

Aamiin yaa Rabbal' alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

### Daftar Pustaka

- [1] Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 . (t.thn.).
- [2] Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. (t.thn.).
- [3] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (t.thn.).
- [4] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen . (t.thn.).
- [5] Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (t.thn.)
- [6] (dkk), S. U. (1990). Hukum Pengangkutan di Indonesia. Bandung: Penerbit Rineka Citra.
- [7] Hartono, S. R. (2000). Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas. Bandung: Mandar Maju.
- [8] (dkk), S. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 73.
- [9] Nindita, S. A. (2019). Peran E-Audit Ciptakan Kesetaraan Pedagang Konvensional & Online. Diambil kembali dari Universitas Brawijaya: <https://news.ddtc.co.id/peran-e-audit-ciptakan-kesetaraan-pedagang-konvensional--online-17052>
- [10] Parsa, M. B. (t.thn.). Perlindungan Konsumen Terkait Pembatalan Secara Sepihak Voucher Hotel Oleh Pelaku Usaha Traveloka. Diambil kembali dari Kerthasemaya: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/48644>
- [11] Mariana, M. (2012). Apa itu E-Commerce. Diambil kembali dari Universitas Pasundan: <https://www.unpas.ac.id/apa-itu-e-commerce/>
- [12] Bagaswara, B. (t.thn.). Hati-hati Menggunakan Shopee Xpress, Kirim iPhone 14 Berubah

- Jadi Dummy! Diambil kembali dari <https://mediakonsumen.com/2023/07/25/surat-pembaca/hati-hati-menggunakan-shopee-xpress-kirim-iphone-14-berubah-jadi-dummy>
- [13] Shopee, T. (t.thn.). [Pengembalian Barang/Dana] Apa syarat & ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee. Diambil kembali dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id)
- [14] Ilham Maulana and Arinto Nurcahyono, “Penegakan Hukum Tindak Pidana Penimbunan dan Penyalahgunaan BBM Dihubungkan dengan UU Migas,” *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, pp. 49–54, Jul. 2023, doi: 10.29313/jrih.v3i1.2138.
- [15] [2] Mochamad Nur Arsyi Rivaldi and Rimba Supriatna, “Akibat Hukum Perjanjian Jual Beli Rumah Perseorangan yang Objek Jual Belinya Tidak Diserahkan setelah Membuat Perjanjian Pengikatan Jual Beli,” *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, pp. 117–122, Dec. 2023, doi: 10.29313/jrih.v3i2.2999.
- [16] [3] Z. Nurralia Sherena and N. Sri Imaniyati, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Kerugian Konsumen Akibat Iklan yang Memuat Informasi Tidak Benar Atas Produk Skincare yang Diperdagangkan melalui E-Commerce,” 2023. [Online]. Available: <https://journal.sbpublisher.com/index.php/LOL>