

Analisis Ganti Rugi tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999

M Abnan SA*, Maman Surahman, Redi Hadiyanto

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*madnansa5@gmail.com, manshoer79@gmail.com, redihadiyanto@gmail.com

Abstract. Indonesia, as a country that is experiencing growth, is actively implementing development in various sectors, including economic, social, cultural, political and other fields. As a public servant, it is important to have strong faith and a spirit that is fair, honest, accountable and transparent. Currently, small businesses have a quite significant role in the economy. One of the service sectors that is currently developing is the Moza Laundry business or also known as laundry services. The increasingly high economic needs of society require people to increase their income, so that inevitably people are required to be more efficient in utilizing their time or working hours. In this research, the author discusses the role and influence of consumer protection in dealing with damage and loss of goods that have been dry cleaned, which itself has pro-con policies for consumers. In this research, interviews were conducted openly, namely interviews conducted by researchers by asking questions that were not limited to answers by Moza Laundry employees. The resolution effort most often made by Moza Laundry business actors and consumers is by using deliberation. This is because deliberative settlement is more efficient, practical, and most importantly does not involve excessive costs. Too big so that deliberation between the disputing parties is used to resolve the dispute so that business actors and consumers agree.

Keywords: *Compensation, Consumen Protection, Laundry Moza.*

Abstrak. Indonesia, sebagai negara yang sedang mengalami pertumbuhan, tengah giat melaksanakan pembangunan di berbagai sektor, termasuk ekonomi, sosial, budaya, politik, dan bidang-bidang lainnya. Sebagai seorang pelayan publik, penting untuk memiliki keimanan yang kuat dan jiwa yang adil, jujur, akuntabel, dan transparan. Saat ini keberadaan usaha kecil memiliki peran yang cukup signifikan dalam perekonomian. Salah satu sektor jasa yang sedang berkembang adalah bisnis Laundry Moza atau yang juga dikenal dengan jasa penatu. Kebutuhan ekonomi masyarakat yang semakin tinggi menuntut masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya, sehingga mau tidak mau masyarakat dituntut untuk lebih efisien dalam memanfaatkan waktu atau jam kerjanya. Dalam penelitian ini, penulis membahas tentang peran dan pengaruh terhadap perlindungan konsumen dalam menangani kerusakan dan kehilangan barang yang sudah dry cleaning sendiri memiliki kebijakan-kebijakan yang pro-kontra terhadap konsumen. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara terbuka, yaitu wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak dibatasi jawabannya karyawan Laundry Moza. Upaya penyelesaian yang paling sering dilakukan oleh pelaku usaha Laundry Moza dan konsumen adalah dengan menggunakan musyawarah. Hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terpenting tidak menggunakan biaya yang terlalu besar. Terlalu besar sehingga dengan cara musyawarah para pihak yang bersengketa digunakan untuk menyelesaikan perselisihan tersebut sehingga pelaku usaha dan konsumen penyelesaian dengan musyawarah yang digunakan.

Kata Kunci: *Ganti Rugi, Perlindungan Konsumen, Laundry Moza.*

A. Pendahuluan

Islam dianggap sebagai agama yang menghormati dan membawa manfaat bagi umat manusia, serta menjamin kehidupan yang seimbang secara fisik, mental, material, dan spiritual di dunia dan akhirat. Agama ini bersifat universal dan komprehensif, mengatur setiap aspek kehidupan manusia termasuk akidah, ibadah, akhlak, dan muamalah.

Muamalah, secara etimologis, berasal dari kata "amala" yang mengandung arti saling berbuat, bertindak, dan beramal. Dalam terminologi, muamalah merujuk pada sistem kehidupan yang mencakup aspek ekonomi, bisnis, dan masalah sosial. Ini mencakup semua aktivitas hubungan antarmanusia atau aktivitas sosial yang lebih santai yang berkembang melalui transaksi dan inovasi produk. Fiqih muamalah, pada tingkat terminologi Islam, adalah suatu sistem hukum yang mengatur kontrak atau transaksi yang melibatkan harta, seperti jual beli, sewa-menyewa, upah-mengupah, gadai, salam, dan sebagainya. Muamalah pada dasarnya dianggap sebagai hal yang diperbolehkan (mubah).

Salah satu sektor jasa yang sedang berkembang adalah bisnis Laundry atau yang juga dikenal dengan jasa penatu. Laundry merupakan sebuah layanan jasa dibidang pencucian baik pakaian, sepatu, boneka, karpet, tas, mukena, bed cover, gordyn dan sebagainya. Konsumen dapat menggunakan jasa tersebut dengan memilih jenis laundry yang telah ditentukan harga dan waktu proses pencuciannya oleh penyedia jasa

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan diatas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Laundry Moza atas kelalaian pelaku usaha berdasarkan UU No. 8 tahun 1999?
2. Bagaimana tinjauan hukum islam terhadap Laundry Moza dalam ganti rugi untuk konsumen Laundry Moza berdasarkan UU No. 8 tahun 1999?

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini mengadopsi jenis penelitian lapangan yang berfokus pada pengumpulan data secara langsung di lapangan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang akurat. Penelitian lapangan merupakan upaya untuk mengumpulkan data empiris secara langsung di lokasi penelitian. Pendekatan penelitian ini bersifat kualitatif, dengan dilakukannya penelitian lapangan secara intensif dan terstruktur terhadap permasalahan tertentu.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perlindungan Hukum bagi Konsumen Laundry Moza atas Kelalaian Pelaku Usaha Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999

Makna dari kata "perlindungan hukum" mencerminkan konsep bahwa hukum bertujuan untuk melindungi sesuatu. Dalam konteks ini, yang dilindungi oleh hukum adalah kepentingan manusia atau masyarakat. Perlindungan hukum mencakup berbagai aspek, termasuk hak asasi manusia, kebebasan sipil, dan kepentingan umum lainnya. Hukum diciptakan dan diterapkan untuk menciptakan tatanan sosial yang adil, teratur, dan aman.

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Laundry Moza Atas Kelalaian Pelaku Usaha Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Makna dari kata "perlindungan hukum" mencerminkan konsep bahwa hukum bertujuan untuk melindungi sesuatu. Dalam konteks ini, yang dilindungi oleh hukum adalah kepentingan manusia atau masyarakat. Perlindungan hukum mencakup berbagai aspek, termasuk hak asasi manusia, kebebasan sipil, dan kepentingan umum lainnya. Hukum diciptakan dan diterapkan untuk menciptakan tatanan sosial yang adil, teratur, dan aman.

Dengan memberikan perlindungan hukum, individu dan kelompok dalam masyarakat dapat merasa aman dan terlindungi dari tindakan yang tidak adil, pelanggaran hak, atau ancaman terhadap kepentingan mereka. Selain itu, hukum juga berfungsi sebagai sarana untuk menyelesaikan konflik dan perselisihan dengan cara yang terstruktur dan adil. Dengan adanya sistem hukum, masyarakat dapat mencari keadilan dan menegakkan hak-hak mereka melalui proses hukum yang sesuai. Penting untuk diingat bahwa hukum juga terus berkembang sesuai dengan perkembangan masyarakat dan nilai-nilai yang berlaku. Dengan demikian, perlindungan

hukum menjadi landasan untuk menciptakan dan memelihara keadilan serta keseimbangan dalam suatu masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan pemilik Laundry Moza dapat penulis simpulkan bahwa pemilik Laundry Moza bertanggung jawab dan memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan olehnya dari tindakan yang dilakukan oleh pemilik Laundry Moza sudah memberikan hak-hak para konsumen yang mana telah diatur dalam Undang-Undang Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penting untuk konsumen dan bisnis memiliki pemahaman yang sama mengenai aturan-aturan ini, dan penyedia layanan (Laundry Moza) harus siap untuk memberlakukan aturan tersebut dengan konsisten. Selain itu, secara periodik, aturan ini dapat diperbarui atau disesuaikan sesuai dengan perkembangan bisnis dan peraturan yang berlaku.

Terjadinya pencampuran pakaian pelanggan merupakan kesalahan serius yang dapat merugikan konsumen dan merugikan reputasi bisnis seperti Laundry Moza. Pencampuran pakaian dapat mengakibatkan beberapa masalah, termasuk:

1. Kehilangan Barang: Konsumen mungkin kehilangan pakaian mereka yang bercampur dengan pakaian pelanggan lain. Hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan dan merugikan reputasi bisnis.
2. Ketidaknyamanan Konsumen: Pencampuran pakaian dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi konsumen karena mereka harus mencari dan mengidentifikasi kembali barang mereka.
3. Kehilangan Kepercayaan: Kejadian pencampuran pakaian dapat merusak kepercayaan konsumen terhadap Laundry Moza. Kepercayaan yang rusak bisa sulit untuk dipulihkan.
4. Kerugian Finansial: Kesalahan semacam ini dapat menyebabkan kerugian finansial bagi konsumen dan bahkan Laundry Moza jika mereka harus mengganti atau mengembalikan pakaian yang hilang.

Untuk mengatasi masalah ini, Laundry Moza perlu mengambil langkah-langkah konkret, seperti:

1. Pengelolaan dan Identifikasi yang Lebih Baik: Memperbarui atau meningkatkan sistem pengelolaan dan identifikasi pakaian pelanggan agar pencampuran dapat dihindari.
2. Pelabelan yang Jelas: Menyediakan pelabelan yang jelas dan unik pada setiap pakaian pelanggan untuk memudahkan identifikasi.
3. Pelatihan Karyawan: Melakukan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kehati-hatian dalam penanganan pakaian pelanggan.
4. Sistem Pelaporan dan Penanganan Keluhan: Menerapkan sistem pelaporan dan penanganan keluhan yang efektif jika konsumen mengalami masalah terkait pencampuran pakaian.
5. Kebijakan Ganti Rugi: Memiliki kebijakan ganti rugi yang jelas jika terjadi pencampuran pakaian, sebagai bentuk tanggung jawab dan kompensasi kepada konsumen yang terkena dampak.

Tinjauan Hukum Islam terhadap Laundry Moza dalam Ganti Rugi untuk Konsumen Laundry Moza Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999

Perjanjian pertanggungan yang diadakan oleh perusahaan asuransi selalu terkait dengan peristiwa atau musibah yang tidak dapat dipastikan. Manfaat dari pertanggungan baru akan dirasakan jika peristiwa tersebut benar-benar terjadi. Apabila semua syarat terpenuhi, perusahaan asuransi akan memberikan manfaat kepada tertanggung dalam bentuk pemberian ganti rugi terhadap kepentingan yang telah diasuransikan. Sebaliknya, jika tidak ada kejadian atau musibah, maka perusahaan asuransi akan memperoleh keuntungan yang berasal dari pembayaran premi yang diterima dari pihak tertanggung.

Dalam konteks ini, perjanjian asuransi dapat dijelaskan sebagai suatu kesepakatan di mana masing-masing pihak berjanji untuk membayarkan sejumlah uang atau nilai yang setara kepada pihak lain, berdasarkan terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti. Artinya, premi yang dibayarkan oleh pihak tertanggung adalah bentuk perlindungan finansial yang diberikan kepada mereka dalam kasus terjadinya risiko atau musibah tertentu. Sementara itu, perusahaan asuransi mengelola risiko ini dan, jika tidak ada klaim yang diajukan, memperoleh keuntungan dari premi yang telah diterima.

Dengan demikian, perjanjian asuransi menjadi suatu bentuk pengelolaan risiko yang saling menguntungkan antara pihak tertanggung dan perusahaan asuransi, di mana kepastian pembayaran manfaat tergantung pada terjadinya suatu peristiwa yang tidak dapat diprediksi sebelumnya.

Konsep bisnis dalam Islam harus berakar pada nilai-nilai dan etika yang mempromosikan kejujuran dan keadilan. Dalam transaksi tertentu, seperti pada Laundry Moza, terdapat peraturan yang berbeda mengenai proses penimbangan dan pembayaran. Dalam prakteknya, terdapat kesalahan yang dilakukan oleh Laundry Moza yang dapat merugikan konsumen. Penetapan aturan oleh Laundry Moza untuk bertanggung jawab atas kesalahan tertentu merupakan langkah yang positif dan dapat memberikan perlindungan kepada konsumen. Ketika aturan ini dijelaskan secara tertulis dalam nota, hal tersebut memungkinkan adanya transparansi dan klaritas mengenai tanggung jawab yang diemban oleh Laundry Moza terhadap konsumennya. Kejelasan aturan tertulis dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. **Perlindungan Konsumen:** Konsumen dapat merasa lebih aman dan dilindungi karena hak dan kewajiban yang diatur secara jelas dalam aturan tertulis.
2. **Keterbukaan dan Transparansi:** Adanya aturan tertulis menciptakan keterbukaan dan transparansi antara penyedia layanan (Laundry Moza) dan konsumen. Hal ini dapat meminimalkan ketidakpastian dan konflik potensial.
3. **Penyelesaian Sengketa:** Jika terjadi kesalahan atau ketidakpuasan, aturan tertulis dapat menjadi dasar untuk menyelesaikan sengketa dengan cara yang adil dan transparan.
4. **Peningkatan Kredibilitas Bisnis:** Adanya aturan tertulis menunjukkan komitmen bisnis dalam memberikan pelayanan yang baik dan bertanggung jawab. Ini dapat meningkatkan kredibilitas Laundry Moza di mata konsumen.
5. **Kepatuhan Hukum:** Aturan tertulis dapat membantu memastikan bahwa Laundry Moza mematuhi ketentuan hukum terkait hak dan kewajiban konsumen.

Penting untuk konsumen dan bisnis memiliki pemahaman yang sama mengenai aturan-aturan ini, dan penyedia layanan (Laundry Moza) harus siap untuk memberlakukan aturan tersebut dengan konsisten. Selain itu, secara periodik, aturan ini dapat diperbarui atau disesuaikan sesuai dengan perkembangan bisnis dan peraturan yang berlaku.

Terjadinya pencampuran pakaian pelanggan merupakan kesalahan serius yang dapat merugikan konsumen dan merugikan reputasi bisnis seperti Laundry Moza. Pencampuran pakaian dapat mengakibatkan beberapa masalah, termasuk:

1. **Kehilangan Barang:** Konsumen mungkin kehilangan pakaian mereka yang bercampur dengan pakaian pelanggan lain. Hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan dan merugikan reputasi bisnis.
2. **Ketidaknyamanan Konsumen:** Pencampuran pakaian dapat menciptakan

ketidaknyamanan bagi konsumen karena mereka harus mencari dan mengidentifikasi kembali barang mereka.

3. Kehilangan Kepercayaan: Kejadian pencampuran pakaian dapat merusak kepercayaan konsumen terhadap Laundry Moza. Kepercayaan yang rusak bisa sulit untuk dipulihkan.
4. Kerugian Finansial: Kesalahan semacam ini dapat menyebabkan kerugian finansial bagi konsumen dan bahkan Laundry Moza jika mereka harus mengganti atau mengembalikan pakaian yang hilang.

Untuk mengatasi masalah ini, Laundry Moza perlu mengambil langkah-langkah konkret, seperti:

1. Pengelolaan dan Identifikasi yang Lebih Baik: Memperbarui atau meningkatkan sistem pengelolaan dan identifikasi pakaian pelanggan agar pencampuran dapat dihindari.
2. Pelabelan yang Jelas: Menyediakan pelabelan yang jelas dan unik pada setiap pakaian pelanggan untuk memudahkan identifikasi.
3. Pelatihan Karyawan: Melakukan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya kehati-hatian dalam penanganan pakaian pelanggan.
4. Sistem Pelaporan dan Penanganan Keluhan: Menerapkan sistem pelaporan dan penanganan keluhan yang efektif jika konsumen mengalami masalah terkait pencampuran pakaian.
5. Kebijakan Ganti Rugi: Memiliki kebijakan ganti rugi yang jelas jika terjadi pencampuran pakaian, sebagai bentuk tanggung jawab dan kompensasi kepada konsumen yang terkena dampak.

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi rasul dan membawa barang-barang dari Khadijah binti Khuwailid, dengan menerima upah atau gaji. Meskipun literatur yang membahas aspek perlindungan konsumen pada masa itu terbatas, prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dalam praktik perdagangan yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW. Kejujuran, keadilan, dan integritas Nabi tidak diragukan oleh masyarakat Makkah, yang turut meningkatkan reputasi dan kemampuan beliau dalam berbisnis. Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapat perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al Qur'an maupun Hadis. Menurut Al Quran, Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِنَّكُمْ لَفِي رُءُوسِ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلُمُونَ وَلَا تُظَلَمُونَ

Artinya: “Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)”.

Pada pandangan awal, ayat ini mungkin secara eksplisit membahas tentang riba, namun secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di bagian akhir ayat, ditekankan untuk tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak dizalimi). Dalam konteks bisnis, bagian akhir ayat ini menyiratkan perintah perlindungan konsumen, yaitu bahwa pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu sama lain. Hal ini terkait dengan hak-hak konsumen dan hak-hak pelaku usaha (produsen).

D. Kesimpulan

Dari beberapa uraian yang telah penulis paparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen penting untuk memastikan bahwa konsumen, sebagai pengguna jasa dan produk, memiliki hak dan keamanan yang dijamin oleh hukum. Oleh karena itu, perlindungan hukum menjadi alat penting untuk menyelaraskan keseimbangan kekuatan dan memastikan keadilan dalam interaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum terhadap konsumen mencakup berbagai aspek, termasuk hak-hak konsumen, standar keamanan produk, informasi yang benar, dan perlindungan terhadap praktik bisnis yang tidak etis. Fungsi hukum dalam hal ini adalah untuk memberikan perlindungan, kepastian, dan pengayoman kepada warga masyarakat, termasuk konsumen, agar mereka dapat menggunakan produk atau jasa dengan aman dan adil.

2. Pentingnya tanggung jawab pihak Laundry Moza terhadap kerugian konsumen sejalan dengan nilai-nilai Islam. Tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen dapat dianggap sebagai pelanggaran prinsip tanggung jawab dan dapat dikategorikan sebagai tindakan yang melibatkan unsur penipuan (gharar). Oleh karena itu, dalam konteks hukum ekonomi syariah, pihak laundry berupaya menyelesaikan permasalahan dengan itikad baik, di mana kepercayaan dan keyakinan teguh menjadi dasar pelaksanaan substansi akad antara pihak konsumen dan pihak Laundry Moza.
3. Semua pelaku usaha yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka telah memberikan ganti rugi kepada konsumen yang telah menggunakan jasa Laundry Moza dan mengalami kerugian. Hal ini juga berarti bahwa para pelaku usaha di sektor jasa Laundry Moza telah menghormati hak-hak konsumen, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4(h), yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Acknowledge

Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada para pihak yang telah membantu sehingga penelitian ini selesai

Daftar Pustaka

- [1] 1999, P. 2.-U. (n.d.).
- [2] M. Azzahra, E. M. Bayuni, and I. Permana, "Analisis Fatwa DSN-MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti Rugi (Ta'widh) terhadap Penerapan Tarif Pembatalan Order di Aplikasi Grab," *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, vol. 1, no. 2, pp. 78–82, Dec. 2021, doi: 10.29313/jres.v1i2.405.
- [3] 1999, P. 7.-u. (n.d.).
- [4] Bakri, A. J. (1996). *Konsep Maqashid Syariah menurut Al-Syatibi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [5] Nia Wulansari, Titin Suprihatin, and Nanik Eprianti, "Tinjauan Etika Bisnis Islam pada Sanksi Blacklist terhadap Konsumen," *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, vol. 1, no. 1, pp. 42–46, Oct. 2021, doi: 10.29313/jres.v1i1.183.
- [6] Bungain, B. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*,. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [7] Dr. Niru Anita Sinaga, S. M. (2015). *PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI INDONESIA*. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 71.
- [8] Firmanda, H. (2017). Hakikat Ganti Rugi Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Perdata Indonesia. *Jurnal Hukum Respublica*, 236 - 251.
- [9] Hanafi, F. (2017). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi Jual Beli Online di Kota Ternate dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik [Tesis]*. TESIS Universitas Khairun.
- [10] H. Abduzzohor and Y. Sumiyati, "Tanggung Jawab Shopee kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan dengan Hukum Positif," 2023. [Online]. Available: <https://journal.sbpubliher.com/index.php/LOL>