ISSN:2723-5998
JURNAL HUKUM IUS PUBLICUM

TANGGUNG GUGAT PERDATA ATAS KERUGIAN KONSUMEN TERHADAP PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI ONLINE SECARA CASH ON DELIVERY (COD) DI E-COMMERCE SHOPEE INDONESIA

Devi Narayan Wijaya[a], Subekti[b], Nur Handayati[c], Siti Marwiyah[d]
[a] *Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo, Email: dnarayanwijaya@gmail.com*
[b] *Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo, Email: subektii@unitomo.ac.id*
[c] *Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo, Email: nur.handayati@unitomo.ac.id*
[d] *Fakultas Hukum Universitas Dr. Soetomo, Email: siti.marwiyahsh@unitomo.ac.id*

Naskah diterima: 20 Juli 2024; revisi: 26 Juli 2024; disetujui: 3 Agustus 2024
DOI: 10.55551/jip.v5i2.142

Abstrak:
Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bentuk Tanggung Gugat yang diberikan oleh pelaku usaha adalah ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita oleh konsumen, serta Hubungan hukum para pihak dalam jual beli online,yakni hubungan Kontraktual yang mengikat bagi para pihak. *E-Commerce* Shopee, sebagai penyelenggara system elektronik dan pihak ketiga dalam transaksi jual beli online, tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kelalaian dari para pihak (penjual dan pembeli). Shopee cenderung berperan sebagai mediator dalam proses mediasi antara penjual dan pembeli yang bersengketa, dengan tanggung jawab untuk memfasilitasi komunikasi antara kedua belah pihak. Rumusan masalah dalam penelitian ini juga mengenai Tanggung Gugat Perdata Atas Kerugian Konsumen Terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi Online secara *Cash On Delivery* (COD) di *E-Commerce* Shopee Indonesia. Penelitian ini jenisnya hukum normatif. Dalam banyak kasus, Shopee tidak secara penuh melaksanakan peran serta dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam perundang-undangan dan peraturan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah, khususnya Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai lembaga yang berwenang, sebaiknya menekankan secara spesifik sejauh mana peran serta dan bentuk tanggung gugat penyelenggara sistem dalam bertanggung jawab dalam penyelesaian perselisihan antara penjual dan pembeli. Hal ini dapat dilakukan melalui penyempurnaan perundang-undangan yang mengatur lebih detail kewajiban dan tanggung jawab platform pasar online seperti Shopee dalam menangani Tanggung Gugat Perdata Atas Kerugian Konsumen Terhadap Pelaku Usaha dalam Transaksi Online secara *Cash On Delivery* (COD) di E-Commerce Shopee Indonesia.

Kata Kunci: Konsumen, Tanggung Gugat, Jual Beli Online, Shopee

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat bertransaksi, terutama dalam bidang perdagangan. *E-commerce*, atau perdagangan elektronik, telah menjadi salah satu metode utama dalam berbelanja, memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengakses berbagai produk dan layanan tanpa batasan geografis[1]. Salah satu metode pembayaran yang populer dalam *e-commerce* adalah *Cash On Delivery* (COD), di mana konsumen membayar barang yang dipesan saat barang tersebut diterima.

Meskipun COD menawarkan kenyamanan, metode ini juga membawa risiko tertentu, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Konsumen dapat mengalami kerugian akibat barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, kerusakan, atau bahkan penipuan[2]. Di sisi lain, pelaku usaha juga menghadapi tantangan dalam memastikan kepuasan pelanggan dan mengelola risiko yang terkait dengan pengiriman dan pembayaran . Dalam konteks hukum, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi COD menjadi isu yang penting untuk dibahas. Undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami.[3]

Namun, implementasi dan penegakan hukum terkait tanggung jawab ini sering kali menemui kendala. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan produk[4]. Namun, dalam praktiknya, banyak kasus di mana Shopee tidak sepenuhnya menjalankan peran dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan yang ada.

Berdasarkan latar belakang yang ada yakni bertujuan untuk menganalisis tanggung gugat perdata atas kerugian konsumen dalam transaksi COD di *e-commerce*, khususnya di platform Shopee Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban pelaku usahaserta konsumen, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam praktik bisnisdan perlindungan konsumen.

---

[1] Wilma Laura Sahetapy and Sri Astutik, "Penjualan Produk Kosmetik Ilegal Melalui Lokapasar Shopee, Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *JPM17: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 8, No.1 (2023): 27–34.

[2] Novianto Languyu, "Kedudukan Hukum Penjual Dan Pembeli Dalam Bisnis Jual Beli Online," *Lex et Societatis* III, no. 9 (2015): 94–100, https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/10173.

[3] Sri Astutik Reyvaldi Zain, "HAK ATAS INFORMASI BAGI KONSUMEN UNTUK MENGETAHUI DAFTAR HARGA MENU MAKANAN PADA USAHA KULINER," *LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN*, n.d., 2581–2033.

[4] "UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," n.d., https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004.

METODE

Penelitian ini menggunakan yuridis normatif, yang berarti peneliti menggunakan data sekunder atau bahan pustaka untuk melakukan penelitian. Penelitian hukum normatif bertujuan untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, dan doktrin-doktrin hukum yang relevan untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang mendalam mengenai isu hukum yang diteliti, yaitu tanggung gugat perdata atas kerugian konsumen dalam transaksi online dengan metode COD di Shopee.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, di mana peneliti mengkaji berbagai sumber hukum dan dokumen terkait. Analisis dilakukan dengan cara mengorganisir dan mengkategorikan informasi yang diperoleh untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi. Melalui metode ini, penelitian bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam mengenai kerugian konsumen dalam transaksi online dengan metode COD di platform Shopee Indonesia.

ANALISIS DAN DISKUSI

Hubungan Hukum Para pihak dalam Transaksi Jual Beli Online

Berdasarkan Pasal 1458 KUHPerdata "perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian yang bersifat konsesuil yang artinya perjanjian lahir ketika kedua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai barang dan harga, meskipun barang belum diserahkan dan harga belum dibayarkan." Jual beli tiada lain dari penyesuaian kehendak antara penjual dan pembeli mengenai barang dan harga. (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.)[5]

Hubungan Hukum Para pihak dalam Transaksi Jual Beli Online di *E–Commerce* Shopee Indonesia, yakni[6]:

1. Hubungan hukum antara pembeli dan penjual dalam jual beli online diatur oleh perjanjian yang sah dan diatur oleh hukum dalam pasal 1320 KUHPerdata. Dalam perjanjian jual beli online, penjual menyediakan barang yang akan dibeli oleh pembeli. Kesepakatan ini terjadi ketika penjual menerima pesanan dari pembeli melalui email atau platform *E-Commerce*. Hukum Indonesia, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, mengatur bahwa kesepakatan terjadi pada saat penawaran transaksi diterima dan disetujui oleh penerima. Perlindungan hukum bagi pembeli juga penting, terutama dalam hal barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar, di mana pembeli dapat melakukan pengembalian barang dan mendapatkan pengembalian uang kecuali ada biaya administrasi.
2. Tanggung jawab Shopee selaku penyelenggara sistem elektronik dan selaku pihak ketiga dalam mediasi antara Konsumen dan pelaku usaha tidak memuaskan dan tidak menciptakan keadilan bagi para pihak. Sedangkan Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara aman dan bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasinya. Faktanya, dari kasus tersebut masih ada pihak yang merasa haknya tidak terpenuhi oleh kebijakan Shopee. Dalam upaya untuk mencegah terjadinya kasus yang sama

[5] Pemerintah Indonesia, "Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," n.d.
[6] "PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 71 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK,"*Www.Hukumonline.Com/Pusatdata*, n.d.

atau kasus lain dalam transaksi jual beli online Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Elektronic Commerce*) yang Berbentuk *User Generated Contect.*

Hubungan antara penjual, pembeli, dan provider, peran provider adalah sebagai mediator yang memungkinkan transaksi berlangsung dengan lancar.[7] Provider harus memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan cara yang sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku, serta memastikan bahwa Hak dan Kewajiban Para Pihak dipenuhi.[8] Dalam hal terjadi masalah, provider harus dapat membantu menyelesaikanpermasalahan tersebut dengan cara yang adil dan transparan.

Tanggung Gugat Perdata Konsumen jika terjadi kerugian pada pembelian di *E-Commerce* Shopee Indonesia

Dalam transaksi *E-Commerce*, Konsumen sering kali memiliki kedudukan yang lebih lemah dibanding dengan pelaku usaha. Menempatkan konsumen pada posisi yang lemah karena konsumen hanya sebagai objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besar melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen[9]. Oleh sebab itu diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen agar dapat melindungi haknya.

Istilah Tanggung Gugat digunakan jika seseorang harus mewujudkan tanggung jawabnya secara perdata manakala ada tuntutan hak melalui Lembaga peradilan. Ada tidaknya gugatan dalam hubungan keperdataan bergantung pada para pihak, terutama pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya. Apabila pihak yang dirugikan tidak mengajukan gugatan, maka tidak dapat dilakukan pemeriksaan oleh hakim. Kepentingan pihak yang dilindungi dalam hukum perdata adalah kepentingan perseorangan atau pribadi, sehingga penggunaan sarana hukum dengan mengajukan atau tidak mengajukan gugatan sepenuhnya berada pada pihak yang 57 dirugikan[10]. Mengenai Tanggung Gugat Perdata terdapat pada pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karenakesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut[11].

Bentuk Tanggung Gugat yang diberikan oleh pelaku usaha adalah ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bertanggungjawab dalam hal melakukan transaksi *E-commerce*, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai yang diatur dalam pasal 38 dan 39

[7] Sedyo Prayogo, "Penerapan Batas-Batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian," *Jurnal Pembaharuan Hukum* 3, no. 2 (2016): 280–87, https://doi.org/10.26532/jph.v3i2.1453.

[8] Reyvaldi Zain, "HAK ATAS INFORMASI BAGI KONSUMEN UNTUK MENGETAHUI DAFTAR HARGAMENU MAKANAN PADA USAHA KULINER."

[9] Manotari Pasu Simamora, Suyud Margono, and Charles D.L. Pardede, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam E-Commerce Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Pembelian Produk Handphone Tidak Sesuai Pesanan Melalui E-Commerce Platform," *Yure Humano* 6, no. 2 (2022): 89–121.

[10] Rosita, "ALTERNATIF DALAM PENYELESAIAN SENGKETA (LITIGASI DAN NON LITIGASI)," *Al- Bayyinah: Journal of Islamic Law* VI, no. 2 (1979): 99–113.

[11] Mahkamah Agung RI, "Kitab Undang-Undang Hukum Pidana," in *Indonesia*, n.d., 1–143.

UU ITE tentang penyelesaian sengketa dan masuk ke dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE: "Pasal ini mengatur penipuan online, yang dapat digunakan untuk menjerat pelaku penipuan jual beli online".[12]

Tanggung gugat konsumen *E-commerce* termasuk dalam kategori *Liability*. *Liability* dalam hukum mengacu pada kewajiban seseorang atau badan hukum untuk membayar kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum. Dalam konteks *E-commerce*, tanggung gugat konsumen merujuk pada kewajiban pelaku usaha (seperti *marketplace* atau *merchant*) untuk memenuhi hak konsumen yang dirugikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai tanggung gugat perdata atas kerugian konsumen terhadap pelaku usaha dalam transaksi online secara *Cash On Delivery (COD) di E-Commerce* Shopee Indonesia, diatur oleh perjanjian yang sah dan diatur oleh hukum dalam pasal 1320 KUHPerdata. Dalam perjanjian jual beli online, penjual menyediakan barang yang akan dibeli oleh pembeli. Kesepakatan ini terjadi ketika penjual menerima pesanan dari pembeli melalui email atau platform *E-Commerce*. Hukum Indonesia, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, mengatur bahwa kesepakatan terjadi pada saat penawaran transaksi diterima dan disetujui oleh penerima.

Hubungan hukum para pihak dalam jual beli online,yakni hubungan kontraktual yang mengikat bagi para pihak. Para pihak yang terlibat dalam transaksi *E-commerce* meliputi Pelaku Usaha, Konsumen, dan Marketplace selaku pihak penyelenggara sistem elektronik maupun bertindak sebagai penjual produk, Dalam penelitian ini ada beberapa aspek yang penting dalam hukum kontraktual yakni Pembentukan kontrak, Kontrak dalam transaksi online terbentuk melalui penawaran dan penerimaan. Penjual menawarkan produk atau jasa dengan syarat dan ketentuan tertentu yang tercantum di platform *E-Commerce*. Pembeli menunjukkan persetujuannya dengan cara memilih barang, menyelesaikan proses *checkout*, dan membayar sesuai dengan metode yang dipilih. Selain itu ada Pemenuhan kewajiban, yakni penjual memiliki kewajiban untuk menyediakan barang atau jasa sesuai dengan deskripsi yang diberikan dan dalam kondisi yang dijanjikan. Mereka juga harus mematuhi prosedur pengiriman yang disepakati dan menyediakan informasi yang benar, jelas, dan lengkap mengenai produk atau jasa yang mereka tawarkan.

Hubungan kontraktual dalam transaksi *e-commerce* tercipta melalui serangkaian tahapan, meliputi:

a) tahap pra kontraktual, yaitu adanya penawaran (offer) dan penerimaan (acceptance);

b) tahap kontraktual, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak;

c) tahap pasca kontraktual, yaitu pelaksanaan perjanjian." Penawaran secara elektronik dinyatakan telah diterima oleh konsumen selaku pihak penerima

[12] Sahabuddin, "Transaksi Konvensional Dengan Transaksi E-Commerce (Pendekatan Komparatif)," *Jurnal Lex Spesialis*, no. 20 (2014): 25–43, https://media.neliti.com/media/publications/501928-none-3754127c.pdf.

setelah konsumen menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku pada *marketplace*.

Sedangkan Shopee selaku penyelenggara sistem elektronik dan selaku pihak ketiga dalam mediasi antara Konsumen dan pelaku usaha tidak memuaskan dan tidak menciptakan keadilan bagi para pihak. Sedangkan Shopee memainkan peran 60 penting dalam menghubungkan penjual dan pembeli. Mereka memberikan infrastruktur yang diperlukan untuk melakukan transaksi online, seperti sistem pembayaran, pengiriman produk, dan layanan pelanggan dan memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara aman dan bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasinya[13].

Mengenai Tanggung Gugat Perdata terdapat pada pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.[14] Yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha jika terjadi kerugian pada konsumen saat melakukan pembelian di *E-Commerce* Shopee Indonesia. Dalam hal ini menekankan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memastikan produk yang dijual memenuhi standar kualitas dan keamanan, serta memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Jika pelaku usaha gagal memenuhi tanggung jawab ini, mereka dapat dikenakan tuntutan ganti rugi oleh konsumen.

Bentuk Tanggung Gugat yang diberikan oleh pelaku usaha adalah ganti rugi sesuai dengan besar kerugian yang diderita oleh konsumen. Apabila pelaku usaha tidak bertanggungjawab dalam hal melakukan transaksi *E-commerce*, maka konsumen dapat menempuh jalur hukum sesuai yang diatur dalam pasal 38 dan 39 UU ITE tentang penyelesaian sengketa dan masuk ke dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE: “Pasal ini mengatur tentang penipuan online yang dapat digunakan untuk menjerat pelaku penipuan jual beli online”.[15]

[13] Yusuf Arif Utomo, Carrisa Kirana Eka Putri, and Hilda Sabrie, “Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang,” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 2 (2020): 347–68.
[14] “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHANATAS UNDANG-UNDANG NOMOR I1 TAHUN 2OO8 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DENGAN,” 2016.
[15] Irsan Rahman et al., “Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital,” *Jurnal Hukum Dan HAM WaraSains* 2, no. 08 (2023): 704–12.

DAFTAR PUSTAKA

Novianto Languyu. "Kedudukan Hukum Penjual Dan Pembeli Dalam Bisnis Jual Beli Online." *Lex et Societatis* III, no. 9 (2015): 94–100. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/10173.

Pemerintah Indonesia. "Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," n.d.

"PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 71 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK." *Www.Hukumonline.Com/Pusatdata*, n.d.

Prayogo, Sedyo. "Penerapan Batas-Batas Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 3, no. 2 (2016): 280–87. https://doi.org/10.26532/jph.v3i2.1453.

Rahman, Irsan, Sahrul, Riezka Eka Mayasari, Tia Nurapriyanti, and Yuliana. "Hukum Perlindungan Konsumen Di Era E-Commerce: Menavigasi Tantangan Perlindungan Konsumen Dalam Lingkungan Perdagangan Digital." *Jurnal Hukum Dan HAM Wara Sains* 2, no. 08 (2023): 704–12. https://doi.org/10.58812/jhhws.v2i08.605.

Reyvaldi Zain, Sri Astutik. "HAK ATAS INFORMASI BAGI KONSUMEN UNTUK MENGETAHUI DAFTAR HARGA MENU MAKANAN PADA USAHA KULINER." *LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN*, n.d., 2581–2033.

RI, Mahkamah Agung. "Kitab Undang-Undang Hukum Pidana." In *Indonesia*, 1–143, n.d.

Rosita. "ALTERNATIF DALAM PENYELESAIAN SENGKETA (LITIGASI DAN NON LITIGASI)." *Al-Bayyinah: Journal of Islamic Law* VI, no. 2 (1979): 99–113.

Sahabuddin. "Transaksi Konvensional Dengan Transaksi E-Commerce (Pendekatan Komparatif)." *Jurnal Lex Spesialis*, no. 20 (2014): 25–43. https://media.neliti.com/media/publications/501928-none-3754127c.pdf.

Sahetapy, Wilma Laura, and Sri Astutik. "Penjualan Produk Kosmetik Ilegal Melalui Lokapasar Shopee, Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *JPM17: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 8, no. 1 (2023): 27–34.

Silalahi, Adi Kristian, Elisatris Gultom, and Susilowati Suparto. "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Pada Transaksi Online Shop Dengan Menggunakan Sistem Pembayaran COD Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 9, no. 3 (2022): 1334–43.

Simamora, Manotari Pasu, Suyud Margono, and Charles D.L. Pardede. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam E-Commerce Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Pembelian Produk Handphone Tidak Sesuai Pesanan Melalui E-Commerce Platform." *Yure Humano* 6, no. 2 (2022): 89–121.

"UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG

PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR I1 TAHUN 2OO8 TENTANGINFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK DENGAN," 2016.

Utomo, Yusuf Arif, Carrisa Kirana Eka Putri, and Hilda Sabrie. "Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 2 (2020): 347–68. https://doi.org/10.23920/jbmh.v4i2.297.

"UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," n.d. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004.