

# Skema Perlindungan Hukum Konsumen Atas Hak Kompensasi Dalam E-commerce Di Indonesia

*Consumer Legal Protection Scheme for Compensation Rights in  
E-commerce in Indonesia*

Oleh:

IDO WISNU UTOMO

Noor Fatimah Mediawati, S.H MH.Dr

Progam Studi Ilmu Hukum

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

06 juni 2024



# Pendahuluan

Dengan berkembangnya zaman, pola kehidupan masyarakat semakin berubah mengutamakan kepraktisan karena kebanyakan orang memiliki mobilitas tinggi dalam kegiatan sehari-hari. Akibatnya, banyak orang mencari cara yang praktis dan cepat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Kondisi ini ditanggapi dengan munculnya berbagai layanan yang memudahkan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kunci dalam mendukung sistem penjualan, dengan e-commerce sebagai salah satu contohnya. E-commerce adalah bentuk penjualan yang dilakukan secara elektronik melalui berbagai platform online. Melalui e-commerce, pelanggan dapat melakukan transaksi pembelian dengan mudah dan cepat menggunakan perangkat elektronik seperti komputer atau ponsel pintar. Hal ini dapat menjadi kesempatan besar untuk penjual dalam memasuki pasar yang lebih luas dan penjual memiliki kebebasan dalam pemasaran produknya, tidak hanya itu konsumen juga semakin mudah dalam membeli suatu barang maupun layanan yang dibutuhkan tanpa melakukan pembelian secara fisik atau langsung.

Kepuasan konsumen terhadap platform Shopee sering kali sangat tinggi karena berbagai fitur dan layanan unggulan yang ditawarkannya. Shopee menyediakan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, sehingga memudahkan pengguna dalam mencari dan membeli produk. Berbagai cara yang dapat digunakan dalam melakukan pembayaran, seperti transfer bank, e-wallet, dan kartu kredit, memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi. Promosi-promosi menarik seperti diskon besar-besaran, cashback, dan flash sale yang sering diadakan juga menarik minat konsumen dan membuat pengalaman berbelanja menjadi lebih menyenangkan.

# Pendahuluan

Kepuasan konsumen merupakan sikap yang terbentuk berdasarkan pengalaman yang mereka peroleh. Ini merupakan evaluasi terhadap karakteristik atau keunggulan suatu produk maupun layanan, produk tersebut juga dapat memberikan peningkatan rasa pembeli tertentu bagi pembeli dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dengan menggunakan aplikasi lazada konsumen dapat memberikan peningkatan rasa ingin membeli kembali pada aplikasi tersebut. Konsumen yang puas dengan platform Lazada sering kali memuji berbagai aspek seperti kemudahan navigasi aplikasi, beragam pilihan produk, dan penawaran harga yang kompetitif. Lazada juga dikenal dengan promosi menarik seperti flash sale dan diskon besar yang semakin menarik minat pengguna. Proses pengiriman yang cepat dan sistem pelacakan yang jelas memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen.

Konsumen yang menggunakan platform Tokopedia sering kali merasa puas karena berbagai alasan. Mereka menghargai kemudahan navigasi situs, beragam pilihan produk, dan penawaran harga yang kompetitif. Tokopedia juga sering menawarkan promosi menarik seperti diskon, cashback, dan flash sale, yang semakin menarik minat pengguna. Proses pengiriman yang cepat dan dapat dilacak, serta berbagai cara pembayaran yang aman, tidak memberikan rasa takut bagi konsumen saat melakukan transaksi. Layanan pelanggan yang responsif dan efektif juga sangat berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Semua ini membuat konsumen merasa senang dan puas berbelanja di Tokopedia, menjadikannya salah satu pilihan utama untuk belanja online di Indonesia.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

## **Rumusan masalah**

Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hak Kompensasi Dari 3 Platform E-commerce di Indonesia

?

## **Pertanyaan penelitian**

Skema perlindungan hukum konsumen atas hak kompensasi dalam e-commerce di Indonesia ?

# Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan penafsiran sistematis. Metode penafsiran sistematis adalah pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah dengan melakukan penafsiran Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) terhadap Undang-undang PT (Perseroan Terbatas) Nomor 40 Tahun 2007. dengan cara menganalisis konteks secara keseluruhan serta hubungan antar bagian dalam perundang-undangan tersebut.

# Hasil Dan Pembahasan

I. Berikut adalah hasil penelitian dari peneliti untuk perbedaan skema perlindungan hukum yang diberikan oleh platform e-commerce di Indonesia sebagai berikut :

Aspek	Shopee	Lazada	Tokopedia
Laporan masalah	pembeli melaporkan masalah melalui aplikasi shopee	konsumen melaporkan melalui formulir pengembalian	konsumen melaporkan komplain melalui aplikasi tokopedia
Bukti pembelian	Tidak disebutkan spesifiknya	harus memiliki nomer pesanan atau faktur	tidak disebutkan spesifiknya
Peninjauan masalah	shopee melakukan peninjauan	tidak disebutkan spesifiknya	dilakukan oleh penjual dan platform jika perlu
Hasil peninjauan	Pengembalian dana tanpa perlu mengembalikan barang	meminta pengembalian barang	keepakatan antara penjual dan pembeli
Pengembalian barang	Pembeli mengembalikan barang dalam 5 hari setelah permintaan disetujui	konsumen mengirimkan barang dalam 3 hari kerja (drop off) atau 5 hari kerja (pick up) setelah mengisi formulir	kurang dari 2x 24 jam jika komplain lebih dari 2x24 jam harus menghubungi penjual untuk kesepakatan dan alamat retur
Biaya Pengiriman	Ditanggung oleh shopee	gratis jika menggunakan jasa pengiriman yang dipilih	dapat di klaim jika menggunakan asuransi pengiriman
Pemeriksaan barang oleh penjual	Penjual memeriksa kondisi barang	penjual memeriksa kondisi barang	penjual memeriksa kondisi barang
Kondisi barang	Dana dikembalikan jika barang tidak sesuai, pembeli dapat mengajukan banding ke shopee	dana akan dikembalikan jika barang tidak sesuai	dana dikembalikan jika barang tidak sesuai, tergantung kesepakatan dengan penjual
Banding	pembeli dapat mengajukan banding ke shopee	tidak disebutkan spesifiknya	tidak disebutkan spesifiknya
Jangka waktu penghiriman barang	5 hari setelah permintaan disetujui	3 hari kerja (drop off) 5 hari kerja (pick up)	kurang dari 2x24 jam untuk komplain awal lebih dari 2x24 jam harus kesepakatan dengan penjual
kecepatan proses	relatif cepat dan fleksibel	jelas tapi tergantung validitas alasan pengembalian	sangat ketat 2x24 jam
Fleksibilitas	tinggi	sedang	rendah

# Hasil Dan Pembahasan

- **Kecepatan:**

Shopee dan Tokopedia memiliki proses yang relatif cepat, tetapi Tokopedia memiliki jangka waktu yang sangat ketat (2x24 jam) untuk komplain awal. Lazada memiliki waktu yang jelas tetapi tergantung validitas alasan pengembalian, yang bisa membuatnya sedikit lebih lambat dibanding Shopee.

- **Fleksibilitas:**

Shopee memiliki fleksibilitas tertinggi karena mereka menanggung biaya pengiriman dan menyediakan opsi pengembalian dana tanpa perlu mengembalikan barang. Lazada memiliki fleksibilitas sedang dengan layanan pengiriman gratis jika menggunakan jasa pengiriman yang dipilih, namun mengharuskan pengembalian barang. Tokopedia memiliki fleksibilitas paling rendah dengan persyaratan ketat dan kesepakatan yang harus dicapai dengan penjual.

- **Platform Terbaik:**

Shopee tampaknya lebih baik dalam hal kecepatan dan fleksibilitas, membuatnya lebih mudah dan cepat bagi konsumen untuk menyelesaikan masalah pengembalian barang. Lazada baik dalam hal struktur dan kejelasan proses, tetapi mungkin tidak secepat atau fleksibel seperti Shopee. Tokopedia memiliki kecepatan yang baik tetapi dengan fleksibilitas rendah dan persyaratan ketat yang bisa membuat proses menjadi lebih rumit untuk konsumen.

Berdasarkan perbandingan dari ketiga platform e-commerce yaitu shopee, lazada, tokopedia yang termasuk dalam platform e-commerce yang lebih digunakan adalah tokopedia karena platform ini tetap menjadi platform SOP yang lebih ideal dalam jangka waktu pengembalian barang lebih relatif cepat.

# Hasil Dan Pembahasan

## II. Standart Operasional Prosedur Platform

### • Hak Kompensasi Shopee

Konsumen dapat mengembalikan barang yang salah atau tidak sesuai dengan pesanan dengan memberikan alasan yang relevan. Shopee mengembalikan dana jika barang yang dipesan tidak dikirim oleh penjual. Proses penyelesaian masalah dimulai dengan konsumen melaporkan masalah setelah menerima pesanan, lalu Shopee meninjau laporan dan menentukan tindakan yang diperlukan, seperti pengembalian dana tanpa pengembalian barang atau meminta konsumen mengembalikan barang terlebih dahulu. Penjual yang menyetujui permintaan pengembalian akan memberikan alamat pengembalian, dan konsumen memiliki waktu 5 hari untuk mengirimkan barang. Jika barang tidak dikirim dalam waktu 5 hari, permintaan pengembalian dibatalkan dan dana diberikan kepada penjual. Setelah barang diterima, penjual memeriksa kondisinya; jika barang dalam kondisi baik, dana dikembalikan kepada konsumen. Jika barang tidak sesuai, konsumen dapat meminta bantuan dari Shopee untuk penyelesaian lebih lanjut. Dengan prosedur ini, Shopee memastikan bahwa konsumen dan penjual mendapatkan perlindungan dan penyelesaian yang adil dalam kasus pengembalian barang atau dana.

# Hasil Dan Pembahasan

- **Hak kompensasi lazada**

Untuk melakukan pengembalian barang di platform Lazada jika terjadi kesalahan pengiriman, konsumen harus memiliki bukti pembelian seperti nomor pesanan atau faktur, serta memberikan alasan pengembalian yang valid dan sesuai dengan persyaratan. Konsumen dapat memilih metode pengembalian Drop Off, di mana mereka menunjukkan nomor resi pengembalian barang ke jasa pengiriman yang dipilih saat mengisi formulir pengembalian, dengan waktu 3 hari kerja untuk mengirimkan barang, atau metode Pick Up, dengan waktu 5 hari kerja setelah mengisi formulir atau memilih metode pengiriman. Konsumen mengirimkan produk ke alamat yang tercantum di formulir pengembalian, dan biaya kirim tidak akan dikembalikan jika menggunakan jasa pengiriman selain yang dipilih oleh Lazada. Dengan prosedur ini, Lazada memastikan bahwa proses pengembalian barang dilakukan dengan jelas dan konsumen mendapatkan perlindungan yang diperlukan

# Hasil Dan Pembahasan

- **Hak kompensasi tokopedia**

Jika status pesanan adalah "Pesanan Tiba" dan barang rusak atau tidak sesuai, konsumen harus mengajukan komplain dalam waktu 2x24 jam dengan mengikuti panduan untuk produk rusak atau tidak sesuai. Jika sudah lebih dari 2x24 jam dan status pesanan adalah "Pesanan Selesai," konsumen harus menghubungi penjual melalui fitur Chat, menyepakati solusi, dan meminta alamat retur serta melampirkan screenshot kesepakatan tersebut. Jika menggunakan asuransi pengiriman dan pengajuan pengembalian barang serta dana disetujui oleh penjual, konsumen dapat mengklaim ongkos kirim retur sesuai panduan. Setelah kesepakatan tercapai, konsumen dapat mengirimkan barang ke alamat yang diberikan oleh penjual. Dengan prosedur ini, Tokopedia memastikan bahwa konsumen dapat mengajukan pengembalian barang dengan mudah dan mendapatkan solusi yang diperlukan.

# Hasil Dan Pembahasan

## III. Perlindungan Konsumen Oleh Platform E-Commerce Di Indonesia

**Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK):** Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 di Indonesia bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa konsumen mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, dan memberikan landasan hukum bagi penyelesaian sengketa konsumen. Bahwa pada Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pada pasal 1 angka 3 yaitu : Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Platform Shopee, Lazada, Tokopedia termasuk perseroan terbatas (PT) sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 perseroan adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya.

# Hasil Dan Pembahasan

- **Shopee**

**Peraturan Shopee:** Shopee memiliki sejumlah prosedur dan kebijakan yang berfokus pada penyelesaian masalah dan pengembalian barang atau dana bagi konsumen yang mengalami masalah dengan pesanan mereka. Berikut adalah beberapa aspek penting dari peraturan Shopee yang dapat dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

1. Hak untuk Mendapatkan Barang Sesuai:
2. Hak untuk Mengajukan Pengaduan:
3. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar:
4. Hak untuk Mendapatkan Kompensasi:

Kebijakan dan peraturan Shopee mencerminkan prinsip-prinsip dasar dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu memberikan perlindungan, kepastian, dan hak yang jelas kepada konsumen dalam transaksi mereka. Prosedur yang ada di Shopee seperti pengajuan komplain, peninjauan oleh Shopee, dan pengembalian dana atau barang bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan keadilan dan penyelesaian atas masalah yang mereka hadapi, sejalan dengan tujuan utama dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

# Hasil Dan Pembahasan

- **Lazada**

**Peraturan Lazada:** Lazada memiliki kebijakan dan prosedur tertentu untuk menangani pengembalian barang, pengembalian dana, dan penyelesaian masalah bagi konsumen. Berikut adalah beberapa aspek penting dari peraturan Lazada yang dapat dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

1. Hak untuk Mendapatkan Barang Sesuai:
2. Hak untuk Mengajukan Pengaduan:
3. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar:
4. Hak untuk Mendapatkan Kompensasi:

Kebijakan dan peraturan Lazada dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan. Prosedur pengembalian barang, pengajuan komplain, dan pengembalian dana di Lazada mencerminkan prinsip-prinsip dasar dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu memberikan perlindungan dan kepastian kepada konsumen dalam setiap transaksi. Dengan demikian, Lazada berkomitmen untuk memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

# Hasil Dan Pembahasan

- **Tokopedia**

**Peraturan Tokopedia:** Tokopedia memiliki kebijakan dan prosedur yang spesifik untuk menangani pengembalian barang, pengembalian dana, dan penyelesaian masalah bagi konsumen. Berikut adalah beberapa aspek penting dari peraturan Tokopedia yang dapat dikaitkan dengan UUPK:

1. Hak untuk Mendapatkan Barang Sesuai:
2. Hak untuk Mengajukan Pengaduan:
3. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar:
4. Hak untuk Mendapatkan Kompensasi:

Kebijakan dan peraturan Tokopedia dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan. Prosedur pengembalian barang, pengajuan komplain, dan pengembalian dana di Tokopedia mencerminkan prinsip-prinsip dasar dari UUPK, yaitu memberikan perlindungan dan kepastian kepada konsumen dalam setiap transaksi. Tokopedia berkomitmen untuk memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam UUPK, dengan menyediakan mekanisme yang transparan dan efektif untuk menangani keluhan dan penyelesaian masalah konsumen.

# Hasil Dan Pembahasan

Ketiga platform e-commerce utama di Indonesia tersebut :Shopee, Lazada, dan Tokopedia - telah mengambil kebijakan yang selaras dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan mereka mendapatkan barang yang sesuai dengan standar keamanan dan kualitas yang dijanjikan. Semua platform ini menawarkan mekanisme pengembalian barang, pengajuan komplain, dan pengembalian dana sebagai bagian dari komitmen mereka terhadap perlindungan konsumen.

Tokopedia tetap menjadi pilihan yang lebih ideal dalam hal jangka waktu pengembalian barang yang cepat. Platform ini menetapkan standar yang ketat dengan memberikan batas waktu 2x24 jam bagi konsumen untuk melaporkan masalah terkait pesanan yang diterima. Ketatnya batas waktu ini menjamin bahwa konsumen mendapatkan respons cepat dan masalah dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Selain itu, Tokopedia menyediakan mekanisme pengembalian barang yang efisien, memastikan bahwa proses pengembalian tidak memakan waktu terlalu lama dan konsumen dapat segera mendapatkan solusi atas masalah yang dihadapi.

Di sisi lain, Shopee menawarkan perlindungan konsumen yang menyeluruh dengan kecepatan dan fleksibilitas yang lebih baik dibandingkan platform lainnya. Shopee tidak hanya menyediakan opsi pengembalian dana tanpa perlu mengembalikan barang, tetapi juga menanggung biaya pengiriman untuk barang yang dikembalikan. Fleksibilitas ini memberikan kenyamanan ekstra bagi konsumen yang menghadapi masalah dengan pesanan mereka. Dengan prosedur yang relatif cepat dan fleksibel, Shopee memastikan bahwa konsumen mendapatkan layanan yang adil dan efisien, mencerminkan komitmen mereka terhadap perlindungan konsumen yang optimal. Dengan demikian, meskipun Tokopedia unggul dalam kecepatan pengembalian barang, Shopee tetap menjadi pilihan yang unggul dalam hal kecepatan dan fleksibilitas perlindungan konsumen

# Temuan Penting Penelitian

E-commerce utama yang ada di Indonesia yakni Shopee, Lazada dan Tokopedia sudah mengambil kebijakan yang selaras dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dengan standar keamanan dan kualitas yang sesuai.

Shopee memberikan perlindungan konsumen yang menyeluruh dengan kecepatan dan fleksibel yang lebih baik daripada platform e-commerce yang lainnya.

Tokopedia unggul dalam kecepatan pengembalian barang.

# Manfaat Penelitian

Penelitian ini penting untuk dilakukan agar mengetahui Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Hak Kompensasi Dari 3 Platform E-commerce di Indonesia yakni Shopee, Lazada dan Tokopedia.

# Referensi

- [1] D. Y. Pramesti, S. Widyastuti, And D. Riskarini, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Promosi E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee', *Jimp J. Ilm. Manaj. Pancasila*, Vol. 1, No. 1, Pp. 27–39, 2021.
- [2] M. I. Yani And S. Sugiyanto, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee', *Sinomika J. Publ. Ilm. Bid. Ekon. Dan Akunt.*, Vol. 1, No. 3, Pp. 443–472, 2022.
- [3] R. Nurakhmawati, A. Purnamawati, And I. Fahmi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian', *Coopetition J. Ilm. Manaj.*, Vol. 13, No. 2, Pp. 191–204, 2022.
- [4] N. R. Masiaga, F. G. Worang, And Y. Mandagie, 'Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada. Com', *J. Emba J. Ris. Ekon. Manaj. Bisnis Dan Akunt.*, Vol. 10, No. 2, 2022, Accessed: May 21, 2024. [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/40476>
- [5] B. C. Hapsari And S. R. T. Astuti, 'Pengaruh Keragaman Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang Di Toko Online Lazada Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening', *Diponegoro J. Manag.*, Vol. 11, No. 2, 2022, Accessed: May 21, 2024. [Online]. Available:
- [6] A. Fauziah And E. S. Wardana, 'Kepuasan Pelanggan Belanja Online (Pada Marketplace Tokopedia Situs Www. Tokopedia. Com/Klikbarcode)', *Solusi*, Vol. 19, No. 2, 2021, Accessed: May 21, 2024. [Online]. Available: <https://journals.usm.ac.id/index.php/solusi/article/view/3156>
- [7] H. Khatimah, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee', *Lex Lata*, Vol. 4, No. 3, 2023, Accessed: Dec. 09, 2023. [Online]. Available:
- [8] M. Y. S. Mewu And K. J. Mahadewi, 'Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia', *J. Kewarganegaraan*, Vol. 7, No. 1, Pp. 441–450, 2023.

# Referensi

- [9] F. W. Hayati, M. Hosen, And L. N. Hidayah, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan', *Zaaken J. Civ. Bus. Law*, Vol. 1, No. 1, Pp. 73–88, 2020.
- [10] R. A. Tiara, 'Tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional Mui Nomor 05/Dsn-Mui/Iv/2000 Terhadap Sistem Pengembalian Barang Dan Dana Jual Beli Marketplace Shopee', Phd Thesis, Iain Ponorogo, 2023. Accessed: May 27, 2024. [Online].
- [11] C. N. Salsabila And S. Safrina, 'Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Lazada', *J. Ilm. Mhs. Bid. Huk. Keperdataan*, Vol. 6, No. 4, Pp. 430–439, 2022.
- [12] F. Khoerunisa And R. Vikaliana, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan', *Ikra-lth Hum. J. Sos. Dan Hum.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 1–10, 2022.
- [13] A. A. Molle, T. Berlianty, And A. Balik, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk', *Pattimura Law Study Rev.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 1–15, 2023.
- [14] A. P. Siregar And A. Z. Sitepu, 'Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat Di Lazada', *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, Vol. 3, No. 3, Pp. 9114–9127, 2023.
- [15] N. Y. Putri, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Tokopedia (Studi Kasus Konsumen Tokopedia)', Phd Thesis, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2023. Accessed: May 28, 2024. [Online]. Available: [Http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/Id/Eprint/29449](http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/Id/Eprint/29449)
- [16] K. Benuf And M. Azhar, 'Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer', *Gema Keadilan*, Vol. 7, No. 1, Pp. 20–33, 2020.

