

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

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

Ido Wisnu Utomo<sup>1)</sup>, Noor Fatima Mediawati S.H M.H<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Program Studi Hukum, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: Noor Fatima Mediawati@umsida.co.id

**Abstract.** *This study is a normative legal research with a systematic interpretation approach, analyzing the Consumer Protection Act No. 8 of 1999 (UUPK) in relation to the Limited Liability Company Act No. 40 of 2007. The aim is to compare the legal protection schemes provided by e-commerce platforms in Indonesia, namely Shopee, Lazada, and Tokopedia. The results show that Tokopedia excels in the speed of product returns with a strict 2x24 hour deadline, ensuring quick response and efficient problem resolution. Shopee offers high flexibility with options for refunds without requiring product returns and covers shipping costs, while Lazada provides clear procedures but is less flexible. All three platforms have adopted policies in line with UUPK to protect consumer rights, with Tokopedia being the more ideal choice in terms of return speed.*

**Keywords -** *Consumer Legal Protection, Compensation Rights, E-commerce*

**Abstrak.** *Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan penafsiran sistematis, menganalisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) terhadap Undang-Undang Perseroan Terbatas Nomor 40 Tahun 2007. Tujuannya adalah membandingkan skema perlindungan hukum yang diberikan oleh platform e-commerce di Indonesia, yaitu Shopee, Lazada, dan Tokopedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tokopedia unggul dalam kecepatan pengembalian barang dengan batas waktu 2x24 jam, menjamin respons cepat dan efisiensi penyelesaian masalah. Shopee menawarkan fleksibilitas tinggi dengan opsi pengembalian dana tanpa perlu mengembalikan barang dan menanggung biaya pengiriman, sementara Lazada menyediakan prosedur yang jelas namun kurang fleksibel. Ketiga platform telah mengadopsi kebijakan sesuai dengan UUPK untuk melindungi hak-hak konsumen, dengan Tokopedia sebagai pilihan yang lebih ideal dalam hal kecepatan pengembalian barang.*

**Kata Kunci -** *Perlindungan Hukum Konsumen, Hak Kompensasi, E-commerce*

## I. 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 [1]. Perlindungan konsumen adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi, dan perusahaan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi dan kepentingan mereka dijaga dalam transaksi komersial. Tujuan utamanya adalah untuk mencegah penipuan, praktik bisnis yang tidak adil, dan kerugian terhadap konsumen. Beberapa bentuk perlindungan konsumen meliputi undang-undang, peraturan, dan lembaga pengawasan yang mengawasi kepatuhan perusahaan terhadap standar etika dan hukum dalam penyediaan barang dan jasa [2].

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 [3]. 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 [4]. Selain itu, Shopee menyediakan pengiriman yang cepat dan andal dengan berbagai pilihan jasa pengiriman yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Sistem penilaian dan ulasan produk yang transparan membantu konsumen membuat keputusan pembelian yang lebih terinformasi, karena mereka dapat melihat pengalaman dan pendapat pengguna lain sebelum membeli sebuah produk. Layanan pelanggan yang responsif dan efektif juga merupakan faktor penting yang meningkatkan kepuasan konsumen, karena masalah dan pertanyaan dapat ditangani dengan cepat dan profesional. Dengan banyaknya produk yang dapat di perjual belikan mulai dari berbagai jenis, Shopee berhasil memenuhi kebutuhan dan ekspektasi konsumen, yang dapat menjadikan shopee sebagai platform e-commerce yang paling digemari di Indonesia [5].

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 [6]. 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. Dalam menambah nilai positif pada pengalaman berbelanja lazada memberikan pelayanan yang baik dan cepat sehingga konsumen merasa senang, tidak hanya itu konsumen juga merasa aman saat melakukan pembayaran produk yang telah di beli . Semua ini membuat konsumen merasa puas dan lebih cenderung untuk terus berbelanja di platform tersebut [7].

Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan dalam mengevaluasi perbedaan antara ekspektasi awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual suatu produk setelah digunakan atau dikonsumsi. Kepuasan pelanggan bukanlah suatu konsep yang mutlak tetapi bersifat relatif atau bergantung pada harapan pelanggan. Meski ada pro dan kontra, pengguna tokopedia.com selalu memilih membeli produk secara online dan merasa puas dengan pengalamannya. Kepuasan merupakan perasaan puas atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan suatu produk dengan harapannya [8]. 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.

E-commerce adalah suatu sistem pemasaran yang memanfaatkan akses internet, situs web, serta aplikasi mobile dan browser pada perangkat mobile untuk melaksanakan berbagai transaksi bisnis. Dalam pengertian yang lebih formal, e-commerce mencakup berbagai transaksi komersial yang terjadi antara organisasi dengan organisasi lainnya atau antara organisasi dengan individu. Sistem ini memungkinkan pelaku bisnis dan konsumen untuk melakukan jual beli barang dan jasa secara online dengan lebih mudah, cepat, dan efisien, memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan jangkauan pasar dan mempercepat proses transaksi [9]. Kemunculan e-commerce telah memberikan kemajuan yang signifikan bagi konsumen, karena mereka dapat berbelanja tanpa harus meninggalkan rumah. Beragam produk dan layanan ditawarkan dengan harga yang relatif lebih terjangkau. Hal ini membawa tantangan dengan aspek positif dan negatif. Aspek positifnya adalah konsumen mendapatkan manfaat dari kebebasan memilih produk dan layanan sesuai dengan keinginan mereka [10]. Banyaknya e-commerce yang muncul di Indonesia membuat peneliti tertarik untuk meneliti ketiga platform tersebut yaitu shopee, lazada, tokopedia karena ketiga platform tersebut merupakan platform e-commerce terbesar di Indonesia yang memiliki rating pelanggan terbanyak di Indonesia. Dilihat dari banyaknya pengguna shopee 237 juta pengguna, lazada 47,7 juta pengguna, dan tokopedia 88.9 juta pengguna.

Konsumen memiliki hak untuk memilih jenis dan kualitas barang atau jasa sesuai kebutuhan mereka. Namun, hal ini juga dapat memiliki sisi negatif karena posisi konsumen dapat menjadi lebih lemah

dibandingkan dengan pengusaha, yang dapat menyebabkan kekecewaan dan kerugian. Membeli produk secara online telah menjadi kebiasaan umum di Indonesia, menggeser pembelian dari toko fisik ke toko online. Meski ada banyak manfaat, terdapat pula risiko seperti penipuan, barang tidak sesuai, dan kerusakan selama pengiriman. Karena konsumen dan produsen tidak bertemu langsung, penipuan atau kesalahan menjadi perhatian utama yang perlu ditangani lebih baik. Dampak negatif belanja online biasanya merugikan konsumen, misalnya produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi penjual. Pertanyaan yang muncul adalah apakah ini melanggar hak konsumen dan apakah penjual harus bertanggung jawab dengan menukar barang atau mengembalikan uang kepada konsumen. [11].

Konsumen e-commerce memiliki hak-hak yang diatur dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti hak untuk mengembalikan barang, menerima barang pengganti, dan mendapatkan ganti rugi. Aturan-aturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa e-commerce berfungsi dengan baik dan konsumen terlindungi [12]. Namun, banyak konsumen mengalami kesulitan dalam mendapatkan kompensasi dari pemilik e-commerce. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi hubungan hukum antara hak kompensasi konsumen dan pemilik e-commerce, serta untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi online [13]. Peraturan-peraturan ini bertujuan untuk memastikan operasional e-commerce berjalan dengan baik dan melindungi konsumen. Namun, pada kenyataannya, banyak konsumen mengalami kesulitan dalam memperoleh kompensasi dari pemilik e-commerce. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji hubungan hukum antara hak kompensasi konsumen dan pemilik e-commerce, serta untuk memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi online.

Berdasarkan penelitian Molle dengan judul “Perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk”, ditemukan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen Shopee diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE). Peraturan-peraturan ini mengatur hak-hak konsumen, memberikan mereka kepastian hukum, dan memungkinkan konsumen yang dirugikan untuk mengajukan gugatan. Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran penting dalam pengawasan pelaksanaan peraturan ini. Tanggung jawab Shopee dan penjual atas kerugian yang dialami konsumen diatur dalam ketentuan penggunaan layanan yang ada di platform Shopee. Shopee menyediakan mekanisme bagi konsumen untuk melaporkan kerugian, menawarkan Garansi Shopee, memberikan pengembalian uang, serta melindungi informasi pribadi dan kartu kredit konsumen. Shopee memikul tanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami konsumen [14].

Berdasarkan penelitian Siregar dengan judul “Analisis Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat di Lazada”, Lazada memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa produk yang dijual aman dan bebas dari cacat. Dalam hukum konsumen, tanggung jawab atas produk cacat terletak pada produsen atau penjual. Jika produk tersebut cacat dan menyebabkan kerugian atau cedera pada konsumen, maka produsen atau penjual bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi yang sesuai atas kerugian tersebut [15].

Berdasarkan penelitian Putri berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Tokopedia”, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan menjadi panduan hukum untuk menyelesaikan pelanggaran hak dan kewajiban pelaku usaha. Tokopedia bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat produk yang tidak sesuai, dengan menyelesaikan perselisihan melalui pusat penyelesaian yang mereka sediakan. Jika pelaku usaha menyebabkan kerugian pada konsumen, mereka berkewajiban memberikan kompensasi dalam bentuk produk pengganti atau pengembalian uang [16]. Dari ketiga penelitian diatas, diketahui bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang berbelanja secara online di Indonesia diatur oleh undang-undang yang memberikan hak kepada konsumen untuk melaporkan kerugian dan mengajukan gugatan. Platform e-commerce seperti Shopee, Lazada, dan Tokopedia bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen dan harus menyediakan mekanisme penyelesaian perselisihan serta kompensasi. Pengawasan pelaksanaan peraturan oleh pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi. Perlindungan hukum ini diharapkan dapat memberikan kepastian hukum dan kepercayaan bagi konsumen dalam melakukan transaksi online. Sedangkan peneliti disini lebih memfokus untuk mengetahui skema perlindungan hukum konsumen atas hak kompensasi yang terbaik dalam e-commerce di Indonesia.

## II. METODE

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 [17]. Peneliti melakukan pembagian berbasis analisa laporan masalah, bukti pembelian, peninjauan masalah, hasil peninjauan, pengembalian barang, biaya pengiriman, pemeriksaan barang oleh penjual, kondisi barang, banding, jangka waktu pengiriman barang, kecepatan, fleksibilitas, asuransi. Peneliti juga melakukan analisis berbasis SOP atau perjanjian dari ke tiga platform ecommerce yaitu shopee dilihat dari jangka waktu pengiriman barang, lazada dilihat dari pengembalian barang, tokopedia dilihat dari kecepatan proses pengembalian barang.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### I. Hasil Penelitian

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

**Tabel 1 perbandingan 3 Platform di indonesia**

| 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  | kesepakatan 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                    | 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                        |

|                   |  |  |  |
|-------------------|--|--|--|
| pengiriman barang |  |  |  |
| kecepatan proses  | relatif cepat dan fleksibel  | jelas tapi tergantung validitas alasan pengembalian                        | sangat ketat 2x24 jam  |
| Asuransi          | Melindungi barang dari kerusakan atau kehilangan selama pengiriman. Biaya asuransi 0,5% dari harga jual akhir, dengan penggantian hingga 100% dari harga jual akhir maksimal Rp100.000.000 | Menyediakan perlindungan dari kerusakan atau kehilangan selama pengiriman. | Melindungi dari kehilangan atau kerusakan barang selama pengiriman. Biaya asuransi 0,5% dari total harga barang plus ongkos kirim, dengan pertanggungjawaban mencapai Rp100 juta |
| Fleksibilitas     | tinggi   | sedang   | rendah   |

#### **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.

## **II. Standart Operasional Prosedur Platform**

### **a. 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 [18].

### b. 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 [19].

### c. 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 [20].

## 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 [21]. 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.

**Tabel 2 perlindungan konsumen 3 platform di Indonesia.**

| Aspek                               | Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)  | Peraturan Shopee   | Peraturan Lazada   | Peraturan Tokopedia  |
|-------------------------------------|---|--|--|--|
| Hak untuk Mendapatkan Barang Sesuai | Konsumen berhak mendapatkan barang/jasa sesuai perjanjian atau ketentuan yang telah disepakati. | Konsumen dapat mengajukan komplain dalam 2x24 jam jika barang tidak sesuai atau rusak. | Konsumen dapat mengajukan pengembalian barang jika barang rusak atau tidak sesuai. | Konsumen dapat mengajukan komplain dalam 2x24 jam jika barang tidak sesuai atau rusak. |
| Hak untuk Mengajukan Pengaduan      | Konsumen berhak mengajukan  | Konsumen dapat mengajukan komplain melalui   | Konsumen dapat mengajukan komplain melalui   | Konsumen dapat mengajukan komplain melalui   |

|  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  | pengaduan dan memperoleh penyelesaian atas pengaduan tersebut.  | platform Shopee dan akan mendapatkan solusi berupa pengembalian dana atau barang.                       | sistem Lazada, yang akan diproses untuk solusi pengembalian dana atau barang.   | platform Tokopedia dan mendapatkan solusi dengan kesepakatan penjual.  |
| Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar | Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang/jasa.     | Shopee menyediakan panduan dan langkah-langkah jelas untuk pengajuan komplain atau pengembalian barang. | Lazada memberikan informasi jelas mengenai proses pengembalian barang dan ketentuannya.   | Tokopedia memberikan informasi jelas tentang proses pengembalian barang dan pengajuan komplain di situs web dan aplikasi.                                      |
| Hak untuk Mendapatkan Kompensasi           | Konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika barang/jasa tidak sesuai atau tidak aman digunakan. | Shopee menawarkan pengembalian dana atau penggantian barang setelah peninjauan komplain.                | Lazada menawarkan pengembalian dana atau penggantian barang jika barang tidak sesuai atau rusak, termasuk klaim ongkos kirim retur. | Tokopedia menawarkan pengembalian dana atau penggantian barang jika barang tidak sesuai atau rusak, serta klaim ongkos kirim retur dengan asuransi pengiriman. |

## 1. 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:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah disepakati.
- **Peraturan Shopee:** Konsumen yang menerima barang yang rusak atau tidak sesuai dapat mengajukan komplain dalam waktu kurang dari 2x24 jam sejak pesanan tiba. Jika barang tidak dikirim dalam kondisi baik, Shopee memfasilitasi pengembalian dana atau pengembalian barang, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 2. Hak untuk Mengajukan Pengaduan:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak untuk mengajukan pengaduan dan memperoleh penyelesaian atas pengaduan tersebut.
- **Peraturan Shopee:** Konsumen dapat mengajukan komplain melalui platform Shopee dalam jangka waktu yang ditentukan. Shopee akan melakukan peninjauan dan memberikan solusi yang mungkin berupa pengembalian dana atau permintaan pengembalian barang terlebih dahulu.

### 3. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- **Peraturan Shopee:** Shopee menyediakan panduan jelas dan langkah-langkah yang harus diikuti oleh konsumen untuk mengajukan komplain atau pengembalian barang, termasuk detail tentang bagaimana proses pengembalian barang harus dilakukan.

### 4. Hak untuk Mendapatkan Kompensasi:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak aman untuk digunakan.
- **Peraturan Shopee:** Jika barang diterima dalam kondisi yang tidak baik atau tidak sesuai, dan setelah proses peninjauan Shopee mengonfirmasi hal tersebut, konsumen berhak mendapatkan pengembalian dana atau penggantian barang.

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.

## 2. Lazada

**Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam hal mendapatkan informasi yang jelas, mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan standar, serta memperoleh ganti rugi jika terjadi kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai atau tidak aman.

**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:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah disepakati.
- **Peraturan Lazada:** Konsumen dapat mengajukan pengembalian barang jika barang yang diterima rusak atau tidak sesuai. Lazada menyediakan prosedur yang jelas untuk pengembalian barang, termasuk formulir pengembalian dan alamat pengiriman.

### 2. Hak untuk Mengajukan Pengaduan:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak untuk mengajukan pengaduan dan memperoleh penyelesaian atas pengaduan tersebut.
- **Peraturan Lazada:** Konsumen dapat mengajukan komplain melalui sistem Lazada dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Lazada akan memproses pengaduan dan memberikan solusi yang sesuai, seperti pengembalian dana atau penggantian barang.

### 3. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- **Peraturan Lazada:** Lazada memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengembalian barang, termasuk persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi konsumen. Informasi mengenai pengiriman dan pengembalian barang juga tersedia di situs Lazada.

### 4. Hak untuk Mendapatkan Kompensasi:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak aman untuk digunakan.
- **Peraturan Lazada:** Lazada menawarkan pengembalian dana atau penggantian barang jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai atau rusak. Jika pengembalian barang



disetujui, Lazada juga menyediakan opsi untuk klaim ongkos kirim pengembalian, jika menggunakan metode pengiriman yang ditentukan.

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.

### 3. 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:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah disepakati.
- **Peraturan Tokopedia:** Konsumen dapat mengajukan komplain jika barang yang diterima tidak sesuai atau rusak. Tokopedia menyediakan fitur untuk mengajukan komplain produk rusak atau tidak sesuai dalam waktu kurang dari 2x24 jam sejak pesanan tiba. Jika barang diterima dalam kondisi baik dan sesuai, proses transaksi dianggap selesai.

#### 2. Hak untuk Mengajukan Pengaduan:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak untuk mengajukan pengaduan dan memperoleh penyelesaian atas pengaduan tersebut.
- **Peraturan Tokopedia:** Konsumen dapat mengajukan komplain melalui platform Tokopedia dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Jika status pesanan sudah selesai (lebih dari 2x24 jam setelah pesanan tiba), konsumen dapat menghubungi penjual melalui fitur chat untuk menyepakati solusi dan mendapatkan alamat retur. Tokopedia menyediakan mekanisme untuk melampirkan bukti kesepakatan solusi tersebut.

#### 3. Hak untuk Mendapatkan Informasi yang Benar:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- **Peraturan Tokopedia:** Tokopedia memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengembalian barang dan pengajuan komplain, termasuk persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh konsumen. Informasi ini tersedia di situs web dan aplikasi Tokopedia, memastikan konsumen memiliki akses ke informasi yang diperlukan untuk mengajukan pengaduan.

#### 4. Hak untuk Mendapatkan Kompensasi:

- **Undang-Undang Perlindungan Konsumen:** Konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak aman untuk digunakan.
- **Peraturan Tokopedia:** Tokopedia menawarkan pengembalian dana atau penggantian barang jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai atau rusak. Jika konsumen menggunakan asuransi pengiriman dan pengajuan pengembalian barang serta dana disetujui oleh penjual, konsumen dapat mengklaim ongkos kirim retur sesuai panduan yang tersedia di Tokopedia.

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.

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.

#### IV. SIMPULAN

Dalam perbandingan skema perlindungan hukum yang diberikan oleh platform e-commerce di Indonesia, Tokopedia menonjol sebagai platform yang lebih ideal dalam hal kecepatan pengembalian barang, dengan batas waktu ketat 2x24 jam untuk komplain awal, menjamin respons cepat dan efisiensi penyelesaian masalah. Shopee menawarkan fleksibilitas tinggi dengan opsi pengembalian dana tanpa perlu mengembalikan barang dan menanggung biaya pengiriman, sedangkan Lazada menyediakan prosedur yang jelas namun kurang fleksibel dibandingkan Shopee. Dari ketiga platform e-commerce tersebut memberikan asuransi Shopee, Lazada, dan Tokopedia memberikan asuransi pengiriman untuk melindungi barang dari kerusakan atau kehilangan selama proses pengiriman. Asuransi Pengiriman Shopee dikenakan biaya 0,5% dari harga jual akhir, dengan penggantian hingga 100% dari harga jual maksimal Rp100.000.000. Tokopedia bekerja sama dengan PT Asuransi Tokio Marine Indonesia, dengan biaya asuransi 0,5% dari total harga barang plus ongkos kirim, memberikan pertanggungan hingga Rp100 juta. Lazada juga menyediakan asuransi pengiriman yang melindungi dari kerusakan atau kehilangan barang, dengan informasi rinci tersedia di situs resmi Lazada. Manfaat penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai perlindungan konsumen di platform e-commerce utama di Indonesia. Hal ini penting untuk memahami bagaimana kebijakan dan prosedur masing-masing platform berkontribusi pada kepuasan dan perlindungan konsumen. Penelitian lanjutan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif terhadap literatur yang ada dan membantu dalam pengembangan kebijakan yang lebih efektif untuk perlindungan konsumen di era digital.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan artikel ini. Terima kasih kepada para ahli hukum dan Bapak/Ibu dosen yang memberikan wawasan serta pandangan mendalam mengenai perlindungan konsumen dalam e-commerce. Kami juga berterima kasih kepada keluarga, teman-teman yang sudah memberikan dukungan. Tidak lupa, kami sampaikan terima kasih kepada pembaca setia yang terus mendukung dengan memberikan umpan balik berharga. Semoga artikel ini dapat menjadi sumber inspirasi dan referensi bagi perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

## 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] S. Septyaningsih, M. T. Multazam, And B. Sobirov, 'Legal Protection Of Consumer Rights In Transactions At Tiktok Shop: Unraveling New Legal Insights', *Kosmik Huk.*, Vol. 23, No. 3, Pp. 248–258, 2023.
- [3] S. H. Santosa, 'Hubungan Dan Peranan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee', *Umsida*, 2023, Accessed: Aug. 05, 2024. [Online]. Available: [Http://Eprints.Umsida.Ac.Id/11824/](http://Eprints.Umsida.Ac.Id/11824/)
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 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](https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/40476)
- [7] 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: [Https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Djom/Article/Download/33965/26940](https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Djom/Article/Download/33965/26940)
- [8] 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](https://Journals.Usm.Ac.Id/Index.Php/Solusi/Article/View/3156)
- [9] C. Nurlaila And H. Fitriyah, 'Effect Of E-Commerce, Use Of Accounting Information Systems And Business Capital In Student Decision Making For Entrepreneurship', *Acad. Open*, Vol. 5, Pp. 10–21070, 2021.
- [10] 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: [Http://Journal.Fh.Unsri.Ac.Id/Index.Php/Lexs/Article/View/1757](http://Journal.Fh.Unsri.Ac.Id/Index.Php/Lexs/Article/View/1757)
- [11] 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.
- [12] A. D. Sari And M. T. Multazam, 'Legal Implications Of Trading Robots In Financial And Commodity Markets.', *Indones. J. Law Econ. Rev.*, Vol. 19, No. 2, Pp. 10–21070, 2024.
- [13] 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.
- [14] 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.
- [15] 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.
- [16] 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)
- [17] H. L. Hasibuan And A. H. Nst, 'Metode Penafsiran Hukum Sebagai Alat Mencari Keadilan Hakiki', *J. Legisia*, Vol. 15, No. 2, Pp. 136–145, 2023.

- [18] 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]. Available: [Http://Etheses.Iainponorogo.Ac.Id/23433/1/102190041%20risma%20ayu%20tiara%20hukum%20ekonomi%20syariah.Pdf](http://Etheses.Iainponorogo.Ac.Id/23433/1/102190041%20risma%20ayu%20tiara%20hukum%20ekonomi%20syariah.Pdf)
- [19] 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.
- [20] F. Khoerunisa And R. Vikaliana, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Tokopedia Melalui Kepuasan Pelanggan', *Ikra-Ith Hum. J. Sos. Dan Hum.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 1–10, 2022.
- [21] S. Anissa And M. T. Multazam, 'Assessing Legal Measures For Addressing Personal Data Misuse In Commercial Settings: A Critical Analysis', *Indones. J. Law Econ. Rev.*, Vol. 19, No. 2, Pp. 10–21070, 2024.
- [22] A. D. Agata And S. B. Purwaningsih, 'Kekeliruan Hakim Dalam Memutus Perkara Penipuan Pada Pengadilan Negeri Sidoarjo', *Res. J. Anal. Invent.*, Vol. 1, No. 3, 2023, Accessed: Aug. 05, 2024. [Online]. Available: [Https://Researchjet.Pubmedia.Id/Index.Php/Researchjet/Article/View/6](https://Researchjet.Pubmedia.Id/Index.Php/Researchjet/Article/View/6)

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*