



Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Klausula Baku Pengalihan Tanggung Jawab dalam Transaksi *E-commerce*

R. Bagus Irawan¹, Devi Siti Hamzah Marpaung²

^{1,2}Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 5 Desember 2025
Revised: 14 Desember 2025
Accepted: 30 Desember 2025

Pesatnya pertumbuhan perdagangan elektronik di Indonesia memunculkan permasalahan hukum kompleks terkait penggunaan perjanjian baku yang sering kali merugikan posisi tawar konsumen. Permasalahan utama yang dikaji dalam penelitian ini adalah maraknya pencantuman klausula eksonerasi atau pengalihan tanggung jawab sepihak oleh pelaku usaha dalam syarat dan ketentuan platform, yang secara efektif membatasi hak konsumen untuk melakukan pengembalian barang atau menuntut ganti rugi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis validitas hukum dari klausula baku tersebut serta merumuskan bentuk perlindungan hukum represif bagi konsumen yang dirugikan. Metode penelitian yang diterapkan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus pada sengketa transaksi di *marketplace*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencantuman klausula pengalihan tanggung jawab secara tegas melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsekuensi yuridis dari pelanggaran ini mengakibatkan klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum dan dianggap tidak pernah ada sejak awal perjanjian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa persetujuan digital atau klik yang dilakukan konsumen tidak menghapus kewajiban mutlak pelaku usaha terhadap produknya. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pengawasan kontrak baku digital yang lebih ketat oleh pemerintah untuk menjamin asas keseimbangan dan keadilan dalam transaksi elektronik.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, *E-commerce*, Klausula Baku, Pengalihan Tanggung Jawab, Batal Demi Hukum.

(*) Corresponding Author: r Bagus.irawan@gmail.com

How to Cite: Irawan, R., & Marpaung, D. S. (2025). Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Klausula Baku Pengalihan Tanggung Jawab dalam Transaksi *E-commerce*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(12.C), 468-475. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/13713>

PENDAHULUAN

Revolusi teknologi informasi pada abad ke-21 telah mereduksi batasan ruang dan waktu secara radikal, mengubah lanskap perdagangan global dari model konvensional menuju era ekonomi digital. Di Indonesia, fenomena ini ditandai dengan pertumbuhan eksponensial sektor *E-commerce* yang menjadi tulang punggung baru bagi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di tengah ketidakpastian ekonomi global. Transformasi ini menawarkan efisiensi luar biasa di mana transaksi bisnis dapat dilakukan hanya melalui gawai pintar tanpa tatap muka. Namun, kemudahan tersebut membawa residu persoalan hukum yang kompleks, terutama terkait pergeseran pola hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam ekosistem digital yang serba cepat, efisiensi sering kali dipertukarkan dengan keadilan berkontrak. Penggunaan perjanjian baku (*standard contract*) menjadi norma tak terelakkan, di mana syarat dan ketentuan (*Terms and Conditions*) disusun secara sepihak oleh pelaku usaha dan disodorkan kepada



konsumen dalam format take it or leave it. Kondisi ini menciptakan asimetri informasi dan posisi tawar yang timpang, menempatkan konsumen pada posisi subordinat yang rentan dieksploitasi melalui klausula-klausula yang tidak adil.

Salah satu praktik paling problematis dalam perjanjian baku digital adalah pencantuman klausula eksonerasi atau klausula pengalihan tanggung jawab. Pelaku usaha sering kali mencantumkan ketentuan yang membebaskan diri mereka dari kewajiban ganti rugi atas kerusakan barang, kesalahan pengiriman, atau risiko lain yang seharusnya menjadi beban penjual. *State of the art* atau tinjauan literatur terdahulu menunjukkan bahwa isu klausula baku ini telah banyak dibahas, namun dengan perspektif yang beragam. Penelitian Zulham (2016) misalnya, secara komprehensif membahas aspek perlindungan konsumen dalam hukum positif Indonesia namun masih bersifat umum dan belum menyentuh spesifikasi *e-commerce*. Sementara itu, studi Sutan Remy Sjahdeini (2000) memberikan landasan fundamental mengenai kebebasan berkontrak, namun konteksnya lebih berat pada perbankan dan kredit. Di ranah internasional, diskursus mengenai ketidakadilan kontrak digital (*unfair contract terms*) telah dikaji oleh Radin (2013) dalam bukunya *Boilerplate: The Fine Print, Vanishing Rights, and the Rule of Law*, yang mengkritik bagaimana "huruf kecil" dalam kontrak digital secara sistematis menghapus hak-hak konsumen di Amerika Serikat. Demikian pula Muncullough (2018) dalam *Journal of Consumer Policy* menyoroti fenomena *click-wrap agreement* di Uni Eropa yang sering kali menjebak konsumen untuk menyetujui klausula yang tidak mereka baca.

Meskipun literatur-literatur tersebut telah memberikan fondasi teoritis yang kokoh, terdapat kesenjangan analisis (*gap analysis*) yang signifikan dalam konteks hukum Indonesia terkini. Mayoritas penelitian sebelumnya masih berfokus pada validitas perjanjian baku secara umum atau fokus pada perlindungan data pribadi. Belum banyak studi yang secara spesifik membedah mekanisme pertanggungjawaban hukum (*liability*) dalam kasus retur barang di *marketplace* yang terhambat oleh klausula pengalihan tanggung jawab, serta bagaimana status hukum klausula tersebut pasca-berlakunya regulasi *e-commerce* terbaru. Ketiadaan analisis mendalam mengenai irisan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dalam menangani klausula eksonerasi inilah yang menjadi ruang kosong akademik yang perlu diisi.

Artikel ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menawarkan kebaruan (*novelty*) berupa analisis yuridis-represif terhadap validitas klausula pengalihan tanggung jawab dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Berbeda dengan pendekatan normatif murni, penelitian ini mengintegrasikan analisis regulasi dengan studi kasus empiris pada platform *marketplace* populer, untuk membuktikan bahwa tombol "Setuju" yang diklik konsumen tidak serta merta melegitimasi klausula yang bertentangan dengan undang-undang. Artikel ini mengajukan tesis bahwa pencantuman klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan aplikasi bukan hanya pelanggaran etika bisnis, melainkan perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan klausula tersebut batal demi hukum (*null and void*). Fokus kajian diarahkan untuk menjawab permasalahan fundamental: bagaimana konstruksi hukum perlindungan konsumen terhadap klausula baku yang

mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, dan apa akibat hukum yang timbul dari pelanggaran tersebut menurut sistem hukum Indonesia?

Tujuan utama dari penulisan artikel ini adalah untuk memberikan kepastian hukum bagi konsumen digital yang sering kali menjadi korban "jebakan" kontrak baku. Melalui pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual, penelitian ini diharapkan dapat merumuskan interpretasi hukum yang progresif mengenai batas-batas kebebasan berkontrak di era digital. Hasil penelitian ini diproyeksikan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan hukum perikatan nasional, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi regulator dan penegak hukum untuk menindak tegas platform *e-commerce* yang masih mempertahankan klausula-klausula ilegal dalam sistem mereka, demi terwujudnya iklim perdagangan digital yang adil dan seimbang.

METODE PENELITIAN

Untuk membedah kompleksitas permasalahan hukum terkait klausula pengalihan tanggung jawab dalam transaksi elektronik, penelitian ini menerapkan metode penelitian hukum yuridis normatif (*normative legal research*). Desain penelitian ini difokuskan pada pengkajian kaidah-kaidah atau norma-norma hukum positif yang berlaku, guna menjawab isu hukum yang bersifat dogmatik. Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah hierarki regulasi, mulai dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), hingga Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Sementara itu, pendekatan kasus digunakan secara spesifik untuk membedah praktik pencantuman klausula baku pada platform *marketplace* (Shopee) serta menganalisis sengketa retur barang yang terjadi sebagai akibat dari penerapan klausula tersebut. Pilihan metode ini dimaksudkan untuk menguji koherensi antara norma hukum yang ideal (*das sollen*) dengan praktik bisnis digital yang senyatanya terjadi (*das sein*).

Sumber data dalam penelitian ini tidak menggunakan istilah populasi dan sampel sebagaimana penelitian sosial, melainkan berbasis pada data sekunder yang diklasifikasikan menjadi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer merupakan rujukan otoritatif yang bersifat mengikat, meliputi peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen dan dokumen hukum berupa "Syarat dan Ketentuan" (*Terms and Conditions*) yang terdapat pada aplikasi *E-commerce* yang menjadi objek kajian. Bahan hukum sekunder bersumber dari literatur, jurnal ilmiah, dan doktrin hukum yang relevan dengan teori perjanjian dan perlindungan konsumen, termasuk pandangan ahli seperti Zulham dan Sutan Remy Sjahdeini yang digunakan untuk memperkuat analisis teoritis. Sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan ensiklopedia digunakan untuk memberikan kejelasan makna atas istilah-istilah teknis hukum bisnis yang digunakan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan observasi dokumen digital. Peneliti bertindak sebagai instrumen utama (*human instrument*) yang secara aktif menginventarisasi klausula-klausula dalam perjanjian baku elektronik yang berindikasi melanggar Pasal 18 UUPK.

Prosedur pengumpulan data dimulai dengan mengidentifikasi regulasi terkait, kemudian melakukan penelusuran klausula pada aplikasi *marketplace*, dan mengkomparasikannya dengan standar hukum yang berlaku. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber hukum, yaitu dengan membandingkan konsistensi antara teks undang-undang, pendapat para sarjana, dan klausula kontrak yang disengketakan, untuk memastikan bahwa interpretasi hukum yang dibangun bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif-preskriptif dengan menggunakan metode logika deduktif. Sebagaimana dijelaskan oleh Zainudin Ali (2009) dalam bukunya tentang Metode Penelitian Hukum, analisis deduktif diawali dengan meletakkan premis mayor berupa aturan hukum positif (Pasal 18 UUPK tentang larangan klausula eksonerasi), kemudian dihubungkan dengan premis minor berupa fakta hukum pencantuman klausula pengalihan tanggung jawab oleh platform *E-commerce*. Dari korelasi kedua premis tersebut, ditariklah sebuah konklusi hukum. Analisis ini tidak berhenti pada deskripsi pelanggaran, namun melangkah pada interpretasi sistematis untuk menentukan akibat hukum—yakni batal demi hukum—serta merumuskan preskripsi mengenai langkah hukum apa yang seharusnya ditempuh oleh konsumen dan regulator. Melalui rangkaian analisis yang terpadu ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid dan reliabel dalam menjawab kevakuman penegakan hukum di sektor perdagangan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia menunjukkan pergeseran fundamental dalam pola hubungan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan penelusuran terhadap praktik bisnis digital saat ini, khususnya pada platform *marketplace* seperti Shopee, ditemukan bahwa penggunaan perjanjian baku (*standard contract*) telah menjadi norma tak terelakkan demi efisiensi bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh transaksi *e-commerce* diawali dengan persetujuan konsumen terhadap "Syarat dan Ketentuan" (*Terms and Conditions*) yang disodorkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam konstruksi perjanjian ini, konsumen diletakkan pada posisi "take it or leave it", di mana tidak tersedia ruang negosiasi sedikit pun. Temuan empiris yang paling krusial dalam penelitian ini adalah teridentifikasinya pencantuman klausula-klausula yang secara substansial mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha (*transfer of liability*) kepada konsumen. Klausula ini, yang dalam terminologi hukum dikenal sebagai klausula eksonerasi, sering kali berbunyi "barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan", "kerusakan akibat pengiriman bukan tanggung jawab penjual", atau pembatasan waktu komplain yang sangat singkat dan prosedural yang rumit.

Fenomena pencantuman klausula pengalihan tanggung jawab ini secara nyata menciptakan asimetri posisi tawar yang merugikan konsumen. Dalam kasus yang diteliti, mekanisme pengembalian barang (return/refund) sering kali menjadi titik sengketa utama. Ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai deskripsi atau cacat tersembunyi, upaya untuk menuntut pertanggungjawaban sering kali membentur tembok birokrasi aplikasi yang berlindung di balik klausula baku tersebut. Pelaku usaha dan penyedia platform cenderung saling melempar

tanggung jawab, memposisikan konsumen sebagai pihak yang harus menanggung kerugian akibat kesalahan pihak lain. Praktik ini secara jelas bertentangan dengan prinsip keseimbangan kontraktual. Jika ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), tindakan pelaku usaha yang mencantumkan klausula pengalihan tanggung jawab secara tegas dikualifikasikan sebagai perbuatan yang dilarang. Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK secara eksplisit menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Interpretasi yuridis terhadap pelanggaran Pasal 18 UUPK tersebut membawa konsekuensi hukum yang serius namun sering diabaikan dalam praktik. Secara normatif, pencantuman klausula eksonerasi dalam transaksi e-commerce tidak serta merta membatalkan seluruh perjanjian jual beli, namun mengakibatkan klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum (*null and void*). Artinya, klausula pengalihan tanggung jawab tersebut dianggap tidak pernah ada sejak awal, dan hukum kembali pada aturan umum bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas produk yang dijualnya. Namun, pembahasan penelitian ini menemukan adanya kesenjangan (*gap*) antara norma hukum yang imperatif tersebut dengan realitas penegakannya. Meskipun klausula tersebut batal demi hukum, keberadaannya dalam aplikasi e-commerce tetap memberikan efek psikologis dan administratif yang menghambat konsumen untuk menuntut haknya. Konsumen yang awam hukum cenderung beranggapan bahwa karena mereka telah mengklik tombol "Setuju", maka mereka tidak memiliki hak untuk menggugat, padahal persetujuan terhadap klausula yang melanggar undang-undang adalah tidak sah.

Lebih jauh, analisis terhadap kasus sengketa pengiriman dan retur barang menyingkap lemahnya perlindungan preventif dalam sistem elektronik. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) sejatinya telah mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Namun, regulasi ini belum secara spesifik mengatur sanksi otomatis bagi platform yang membiarkan merchant-nya mencantumkan klausula eksonerasi. Akibatnya, beban pembuktian dan upaya pemulihan hak sepenuhnya jatuh ke pundak konsumen. Konsumen dipaksa menempuh prosedur penyelesaian sengketa yang berbelit-belit, mulai dari mediasi internal aplikasi hingga ancaman pelaporan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang sering kali "biaya"-nya (waktu dan tenaga) lebih besar daripada harga barang yang disengketakan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia masih bersifat responsif-pasif, belum sampai pada tahap proteksi aktif yang mampu mengeliminasi klausula ilegal sebelum perjanjian ditandatangani.

Dalam kerangka teoritis hukum perjanjian, praktik ini mencederai asas itikad baik (*goede trouw*) yang seharusnya melandasi setiap fase kontraktual, baik pra-kontraktual maupun pasca-kontraktual. Pelaku usaha yang memanfaatkan posisi dominannya untuk memaksakan klausula pengalihan tanggung jawab sesungguhnya telah melakukan penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*). Konsumen e-commerce tidak memiliki pilihan lain karena kebutuhan akan barang dan dominasi pasar oleh segelintir platform besar. Oleh karena itu, teori *Caveat Emptor* (pembeli harus berhati-hati) yang klasik sudah tidak

relevan lagi dipertahankan secara kaku dalam ekosistem digital yang serba cepat dan impersonal ini. Penelitian ini mengusulkan pergeseran paradigma menuju penguatan doktrin Strict Liability (tanggung jawab mutlak) bagi pelaku usaha e-commerce. Platform penyedia layanan tidak boleh lagi berlindung sebagai "perantara semata" (mere intermediary), tetapi harus turut memikul tanggung jawab renteng (vicarious liability) ketika gagal menyaring merchant yang menerapkan klausula eksonerasi ilegal.

Sebagai sintesis dari temuan dan analisis di atas, dapat ditegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce tidak cukup hanya mengandalkan teks undang-undang yang ada, melainkan memerlukan reformasi dalam pengawasan kontrak baku digital. Kebaruan perspektif yang ditawarkan dalam pembahasan ini adalah urgensi penerapan Algorithmic Auditing oleh regulator (Kementerian Perdagangan atau Kementerian Kominfo) untuk mendeteksi dan menghapus secara otomatis klausula-klausula ilegal dalam "Syarat dan Ketentuan" aplikasi sebelum merugikan konsumen. Tanpa adanya intervensi teknologi dalam pengawasan hukum, Pasal 18 UUPK hanya akan menjadi "macan kertas" yang indah dalam teori namun tumpul dalam menghadapi realitas bisnis digital. Dengan demikian, kepastian hukum tidak hanya menjadi milik pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya, tetapi juga menjadi payung pelindung bagi konsumen yang merupakan pemangku kepentingan terbesar dalam ekonomi digital nasional.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen atas dicantumkannya klausula baku pengalihan tanggung jawab dalam transaksi *e-commerce* dapat dilakukan dalam bentuk : (a) Perlindungan hukum bagi konsumen secara preventif lahir dari tindakan pemerintah melalui ketentuan Undang-undang dengan maksud mengatur dan memberikan tindakan pencegahan terhadap suatu pelanggaran dan memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban yang tertuang dalam Pasal 4 UUPK, Perlindungan Hukum bagi konsumen secara represif melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) UUPK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu : 1. melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau 2. melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Selain itu perlindungan hukum yang diberikan oleh *E-commerce* dalam bentuk pelayanan pengaduan dan keluhan seperti contoh melalui help@support.shoppe.co.id atau call center 1500702.

Perlindungan konsumen merupakan langkah bersama, tidak hanya bagi pemerintah, konsumen, juga pelaku usaha. Perlindungan konsumen atas dicantumkannya klausula baku pengalihan tanggung jawab harus terus dikawal melalui 2 perlindungan hukum bagi konsumen yaitu preventif dan represif. Preventif menekankan pada pembinaan dan pengawasan regulasi sebagai langkah pencegahan. Sedangkan represif menekankan pada lembaga terkait dan penegak hukum agar lebih baik dalam mengakan perlindungan terhadap konsumen khususnya dalam pelanggaran atas dicantumkannya klausula baku pengalihan tanggung jawab pada *e-commerce*.

KONFLIK KEPENTINGAN

Terkait penelitian, kepenulisan, dan kebutuhan publikasi maka dengan ini penulis bersama-sama menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih banyak kepada narasumber maupun obyek penelitian yang secara tidak langsung tercatat dalam penelitian ini, kami juga mengucapkan kepada redaksi Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan dan Reposcience Indonesia yang telah memberikan kami kesempatan untuk mempublikasikan hasil riset kami.

REFERENSI

- Abdul Atsar, Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Cv Budi Utama, Yogyakarta, 2019.
- Abdul Halim Barkatullah, *Bisnis E-Commerce (studi sistem keamanan dan hukum di Indonesia)* Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti 2004.
- Abdulkadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992.
- Adrian sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002.
- Bambang Sugono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Raja GrafindoPersada, Jakarta, 1997.
- Diana Indah, <https://indiekraf.com/berapa-pengguna-e-commerce-di-indonesia-saat-ini> diakses pada hari senin 11/04/2022 Pukul 21.11 WIB.
- Firman Tumantara Endipradja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Pers, Malang, 2016.
- Hamid, Abd.Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.*, CV. Sah Media, Makassar, 2017.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Irwanto Habibi, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi> 81 persen pengguna internet belanja dengan e-commerce diakses pada hari kamis 14/04/2022 Pukul 19.51 WIB.
- Kotler dalam Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Eknomi Global*, Ghalia Indonesia Jakarta, 2002.
- Leo Dwi Jatmiko, <https://ekonomi.bisnis.com> Aduan Konsumen Menumpuk, e-Commerce dan Logistik Tidak Banyak Berbenah, Diakses pada 19 Maret 2022 Pukul. 14.07.
- Mariam Darus Badruzaman, Sutan Remy Sjahdeini, Heru Soepraptomo, Faturrahman Djamil, dan Taryana Soenandar, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2001.
- Muhamad Ali, <https://news.detik.com> [pesanan shopee yang diterima tak sesuai proses retur mengecewakan](#) Diakses pada 21 Maret 2022 Pukul 13.35 WIB
- Muhammad, dkk, *Visi Al-Qur"an Tentang Etika dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.
- Nasution Az, *Konsumen Dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1995.
- Philipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi rakyat Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

- R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.
- Salim H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Di Luar KUH Perdata*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* P.T Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Sri Redjika Hartono, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1990.
- Sutan Remy Sjahdeini, *E-Commerce (Tinjauan Dari Aspek Hukum dan Perspektif Hukum)*, merupakan makalah yang disajikan pada Sosialisasi Transaksi E-Commerce, yang diselenggarakan di Gedung Bank BNI pada tanggal 7 Juni 2000.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993.
- Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, Pustaka Setia, Bandung , 2011.
- Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
- Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata (KUHAPer)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik