**JALAKOTEK: Journal of Accounting Law Communication and Technology**
**E-ISSN: 3032-2758 P-ISSN: 3032-3495**
**Vol. 2 No. 1 Januari 2025**

# Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Pembatalan Jual-Beli Secara Sepihak oleh Pelaku Usaha E-Commerce pada Flash Sale Ditinjau Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Shopee Flash Sale)

**Ardhelia Putri Salsabila[1] Absarani Maharani Effendi[2] Cicelly Chiessa[3] Moody Rizqy Syailendra Putra[4]**
Program Studi Hukum, Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia[1,2,3,4]
Email: Ardheliaputris@gmail.com[1] Absarani.205210079@stu.untar.ac.id[2]
chicakurniawan11@gmail.com[3] Moodys@fh.untar.ac.id[4]

***Abstract***
*This research examines the legal protection for consumers in e-commerce flash sale transactions, specifically focusing on unilateral cancellations by sellers on the Shopee platform. Using a normative juridical research method with a descriptive-analytical typology, this study analyzes the forms of legal protection available to consumers and the legal remedies they can pursue when faced with unilateral cancellations. The research finds that legal protection for consumers is primarily governed by Law No. 8/1999 on Consumer Protection, Law No. 19/2016 on Electronic Information and Transactions, and Government Regulation No. 71/2019. The study reveals that while these regulations provide a framework for consumer protection, implementation remains challenging. Available legal remedies for consumers include filing complaints through e-commerce platforms, seeking resolution through the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK), and pursuing civil litigation in district courts. The research concludes that strengthening enforcement mechanisms and improving consumer awareness of their legal rights are essential for effective consumer protection in e-commerce flash sales.*
***Keywords:*** *Consumer Protection, E-Commerce, Flash Sale, Legal Protection, Unilateral Cancellation*

**Abstrak**
Penelitian ini mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi flash sale e-commerce, khususnya terkait pembatalan sepihak oleh penjual di *platform* Shopee. Menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan tipologi deskriptif analitis, penelitian ini menganalisis bentuk-bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dan upaya hukum yang dapat ditempuh ketika menghadapi pembatalan sepihak. Penelitian menemukan bahwa perlindungan hukum konsumen terutama diatur dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 19/2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan PP No. 71/2019. Studi ini mengungkapkan bahwa meskipun regulasi-regulasi tersebut menyediakan kerangka perlindungan konsumen, implementasinya masih menghadapi tantangan. Upaya hukum yang tersedia bagi konsumen meliputi pengajuan keluhan melalui *platform* e-commerce, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan gugatan perdata di pengadilan negeri. Penelitian menyimpulkan bahwa penguatan mekanisme penegakan dan peningkatan kesadaran konsumen akan hak-hak hukum mereka sangat penting untuk perlindungan konsumen yang efektif dalam flash sale e-commerce.
**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Flash Sale, Perlindungan Hukum, Pembatalan Sepihak

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

## PENDAHULUAN

Saat ini, dunia mengalami era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi informatika yang membentuk pola hidup masyarakat secara signifikan. Perkembangan internet telah menjadi pendorong utama transformasi ke arah ekonomi digital, yang menandai

peningkatan aktivitas ekonomi yang mengandalkan internet sebagai sumber informasi dan media komunikasi. Indonesia, dalam konteks ini, merupakan salah satu negara dengan jumlah pengguna internet terbesar di dunia. Hasil penelitian dari *HootSuite* dan *We Are Social* menunjukkan bahwa pada awal tahun 2021, Indonesia mencatat sekitar 202,6 juta pengguna internet, yang sebagian besar (98%) merupakan penduduk produktif berusia 16 tahun hingga 64 tahun. Data ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan internet di Indonesia tersebar luas di berbagai kelompok usia dengan tingkat penetrasi yang signifikan. Internet saat ini banyak dimanfaatkan masyarakat tidak hanya untuk mencari informasi dan berita, berkirim pesan, ataupun mengakses jejaring sosial. Dalam beberapa tahun terakhir, Tingginya jumlah pengguna internet berpotensi untuk menciptakan peluang ekonomi digital dan digunakan sebagai sarana perdagangan atau transaksi bisnis yang dikenal dengan istilah perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Dengan *e-commerce*, pembelian dan penjualan produk serta layanan bisa dilakukan secara *online* menggunakan fasilitas internet. Transaksi *e-commerce* memberikan kenyamanan karena, bisa diakses kapanpun dan dari mana pun selama terhubung dengan internet. *E-commerce* di Indonesia diatur dalam UU ITE (UU No. 19/2016). Transaksi elektronik didefinisikan sebagai transaksi berbasis komputer dan internet yang menimbulkan hak dan kewajiban hukum. E-commerce memudahkan konsumen membandingkan produk dan harga melalui smartphone. Perjanjian jual beli elektronik, seperti transaksi konvensional, adalah kesepakatan antara penjual dan pembeli yang mengikat secara hukum sesuai Pasal 1320 BW dan diatur dalam PP No. 71/2019. Sistem *e-commerce* paling diminati di Indonesia adalah *marketplace atau platform* yang merupakan sarana yang menawarkan lapak online bagi pelaku usaha melalui jejaring sosial atau *website*. *Marketplace* bertindak sebagai perantara antara konsumen dan produsen, hanya menyediakan tempat bagi keduanya. Berikut Ini Merupakan Tabel 1 Mengenai Daftar ECommerce Terpopuler Di Indonesia Tahun 2023.

**Tabel 1. Daftar E-Commerce Terpopuler di Indonesia Tahun 2023**

| Peringkat | *e-Commerce* |
|---|---|
| 1 | Shopee |
| 2 | Tokopedia |
| 3 | Lazada |
| 4 | Blibli |
| 5 | Bukalapak |

Sumber : https://databoks.katadata.co.id , 2022

*E-commerce* di Indonesia terus berkembang pesat dari tahun ke tahun dengan nilai transaksi yang meningkat signifikan, termasuk selama masa pandemi Covid-19. Catatan Bank Indonesia menyebutkan nilai transaksi *e-commerce* Indonesia tumbuh positif sebesar Rp429 triliun di tahun 2020. Pesatnya pertumbuhan transaksi *e-commerce* ini juga mendorong peningkatan jumlah pelaku usaha di sektor tersebut. Semakin banyaknya pelaku usaha *e-commerce* membuat tingkat persaingan usaha menjadi sangat ketat dan kompetitif. Persaingan ketat antar pelaku usaha sebenarnya merupakan sebuah kondisi wajar yang biasa terjadi dalam dinamika bisnis dan perekonomian. Persaingan ketat antar pelaku usaha *e-commerce* mendorong mereka untuk terus berinovasi guna menghasilkan produk yang inovatif dan beragam dengan harga terjangkau yang menguntungkan bagi produsen sekaligus konsumen. *Flash sale* adalah solusi yang dihadirkan para pelaku *marketplace* untuk meningkatkan daya saing bisnis mereka dan meraih pangsa pasar lebih luas, di tengah ketatnya persaingan usaha *e-commerce* saat ini. Dengan *flash sale*, pelaku usaha dapat memberikan penawaran menarik berupa potongan harga besar dalam periode waktu terbatas untuk menarik minat lebih banyak konsumen berbelanja di *platform* mereka. *Flashsale* adalah penawaran produk dengan diskon besar dalam waktu terbatas di *e-commerc*e, hal tentunya menarik perhatian konsumen karena

adanya diskon besar dalam waktu singkat. Selain itu adanya *flash sale* dapat meningkatkan kunjungan dan penjualan di situs *e-commerce,* menjadi strategi penting untuk meningkatkan daya tarik konsumen dan penjualan. *Flash sale* menarik karena memberikan penawaran produk dengan harga jauh lebih murah, menciptakan urgensi pembelian dan memberi kesempatan untuk nilai produk yang sangat menguntungkan.

Meskipun menarik, seringkali *flash sale* menimbulkan permasalahan ketika penjual gagal memenuhi pesanan konsumen atau bahkan membatalkan pesanan secara sepihak. Hal ini dapat merugikan konsumen yang sudah bertransaksi dalam *flash sale* karena kesepakatan yang sudah terjalin bisa dibatalkan secara sepihak oleh penjual. Ini menjadi persoalan serius dalam konteks kepercayaan konsumen terhadap *platform e-commerce* dan juga penjual yang terlibat dalam flash sale. Berdasarkan data, diketahui beberapa kasus pembatalan sepihak pesanan *flash sale* oleh penjual dalam platfrom e-Commerce. Salah satunya yakni oleh platform Shopee yang mana terjadi pada 5 Mei 2021, dimana seorang bernama @edo_____ membeli jam tangan dengan harga flash sale Rp1.000 dari harga normal Rp2,5 juta. Namun 50 menit kemudian, pesanannya dibatalkan sepihak oleh Shopee dengan alasan kesalahan sistem. Akun @edo_____ juga dibatasi penggunaannya oleh Shopee. Menurut @edo_____, dia membeli barang flash sale tersebut tanpa menggunakan program bantuan atau BOT. Kasus lain dialami oleh Iptia, pemilik akun Shopee bernama bibi. Pada *event flash sale* 10.10, Shopee Live pukul 20.32 Oktober 2023, toko "Grand Prize Winner Shop" mengadakan *flash sale* sepeda motor Yamaha Nmax. Iptia berhasil memenangkan *flash sale* dan langsung melakukan pembayaran. Namun setelah pembayaran, pesanannya justru dibatalkan sepihak oleh Shopee dengan alasan terdeteksi aktivitas tidak wajar. Pembatalan sepihak ini jelas merugikan Iptia secara materiil. Sayangnya upaya perlindungan hukum terhadap pembeli *e-commerce* seperti Iptia masih belum maksimal. Akibatnya, pembeli sering kali menjadi pihak yang dirugikan dari tindakan sepihak penjual.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999) mengatur hubungan produsen-konsumen untuk menciptakan keseimbangan. Pembatalan sepihak oleh penjual Shopee dalam flash sale berpotensi melanggar hak konsumen yang dijamin UU ini, termasuk hak atas informasi jelas dan perlindungan dari praktik merugikan. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen untuk advokasi, kompensasi, dan penyelesaian sengketa. Pasal 7 melarang pembatalan sepihak oleh pelaku usaha tanpa persetujuan konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan antara norma hukum (das sollen) dengan praktek pelaksanaannya (das sein). Das sollen meliputi jaminan hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai perlindungan hukum pembeli pada kasus pembatalan sepihak transaksi e-commerce flash sale oleh pelaku usaha. Kajian difokuskan pada kasus flash sale Shopee dengan perspektif hukum perlindungan konsumen untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pembeli serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum dari pihak pelaku usaha e-commerce terhadap konsumen dalam pembatalan jual beli secara sepihak pada kegiatan flash sale dalam perspektif perlindungan konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen pada pembatalan secara sepihak dalam transaksi jual beli flash sale ditinjau dari aspek perlindungan konsumen?

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan tipologi deskriptif analitis. Pendekatan ini mengacu pada peraturan perundang-undangan dan aturan hukum yang berlaku di Indonesia, khususnya dalam konteks Perlindungan Konsumen. Penelitian dilakukan melalui pengumpulan data yang bersumber dari telaah bahan kepustakaan atau data sekunder, meliputi bahan hukum primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode: studi dokumen untuk menelusuri peraturan dan literatur terkait, studi lapangan melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait, dan studi virtual melalui pengumpulan data dari media internet. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode yuridis kualitatif, dengan mengacu pada hukum dan peraturan yang berlaku serta mempelajari literatur ilmiah yang relevan untuk menghasilkan gambaran menyeluruh tentang permasalahan yang diteliti.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Bentuk Perlindungan Hukum dari Pihak Pelaku Usaha E-Commerce Terhadap Konsumen dalam Pembatalan Jual-Beli Secara Sepihak pada Flash Sale

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce, khususnya pada kasus pembatalan sepihak dalam flash sale, diatur dalam beberapa regulasi di Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi payung hukum utama yang memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi jual beli. Dalam konteks e-commerce, perlindungan hukum konsumen juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem Transaksi Elektronik. Kedua regulasi ini memberikan kerangka hukum spesifik terkait transaksi elektronik dan kewajiban platform e-commerce. Pasal 4 UUPK secara eksplisit mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta hak untuk mendapatkan kompensasi jika barang tidak sesuai perjanjian. Dalam konteks flash sale, pembatalan sepihak oleh pelaku usaha jelas melanggar hak-hak konsumen ini. Pelaku usaha e-commerce memiliki kewajiban hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen melalui beberapa bentuk. Pertama menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk yang dijual, termasuk ketersediaan stok dalam program flash sale. Kedua, menjamin keamanan transaksi dan data konsumen. Platform e-commerce juga wajib memiliki sistem verifikasi yang memadai untuk memastikan keabsahan transaksi dan mencegah praktik curang dalam flash sale. Hal ini termasuk penggunaan bot atau manipulasi sistem yang dapat merugikan konsumen lain. Dalam hal terjadi pembatalan sepihak, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan Pasal 7 huruf g UUPK. Kompensasi ini dapat berupa pengembalian dana, voucher belanja, atau bentuk ganti rugi lain yang setara. Perlindungan hukum juga mencakup ketersediaan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen. Platform e-commerce harus menyediakan layanan customer service yang responsif dan prosedur penanganan keluhan yang jelas.

Bentuk perlindungan hukum lainnya adalah kewajiban platform e-commerce untuk melakukan verifikasi terhadap penjual yang berpartisipasi dalam program flash sale, memastikan kredibilitas penjual, dan mengawasi praktik penjualan untuk mencegah penipuan atau praktik tidak fair lainnya.Platform e-commerce berkewajiban untuk menerapkan sistem keamanan yang memadai untuk melindungi data pribadi konsumen sesuai dengan UU ITE. Hal ini mencakup enkripsi data, proteksi terhadap pembobolan sistem, dan jaminan kerahasiaan informasi transaksi. Dalam konteks flash sale, pelaku usaha wajib memastikan transparansi

informasi mengenai syarat dan ketentuan program, termasuk periode berlaku, kuota produk, dan batasan pembelian. Informasi ini harus disampaikan secara jelas dan mudah diakses oleh konsumen. Perlindungan hukum juga mencakup kewajiban platform untuk memiliki sistem pencatatan transaksi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini penting sebagai bukti dalam hal terjadi sengketa atau klaim dari konsumen terkait pembatalan sepihak. Pelaku usaha e-commerce wajib menyediakan jaminan after-sales service yang memadai, termasuk garansi produk dan layanan pengembalian barang jika terdapat ketidaksesuaian dengan spesifikasi yang dijanjikan dalam flash sale.Dalam upaya perlindungan konsumen, platform e-commerce juga harus berkolaborasi dengan regulator dan lembaga perlindungan konsumen untuk memastikan praktik bisnis yang sehat dan fair. Hal ini termasuk kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang berlaku. Perlindungan hukum juga mencakup kewajiban platform untuk melakukan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka dan cara menggunakan platform secara aman. Edukasi ini dapat berupa panduan transaksi, informasi keamanan, dan prosedur pengajuan komplain. Terakhir, platform e-commerce wajib memiliki kebijakan yang jelas mengenai pembatalan transaksi dan prosedur pengembalian dana. Kebijakan ini harus transparan, adil, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

**Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen pada Pembatalan Secara Sepihak dalam Jual Beli Flash Sale**

Konsumen yang mengalami pembatalan sepihak dalam flash sale memiliki beberapa opsi upaya hukum. Langkah pertama adalah mengajukan keluhan formal kepada platform e-commerce melalui fitur pengaduan yang tersedia. Platform wajib memberikan tanggapan dan solusi konkret atas pengaduan yang diajukan konsumen sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Apabila penyelesaian melalui platform tidak memuaskan, konsumen dapat mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sesuai dengan Pasal 49 ayat (1) UUPK. BPSK merupakan lembaga yang dibentuk pemerintah untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan secara cepat, mudah dan biaya ringan. BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan mediasi, memberikan konsultasi, melakukan pengawasan klausula baku, dan menjatuhkan sanksi administratif. Selain melalui BPSK, konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan negeri berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Wanprestasi dalam konteks ini dapat berupa tidak melakukan yang disanggupi, melaksanakan tetapi tidak sesuai, terlambat melaksanakan, atau melakukan yang dilarang dalam perjanjian jual beli elektronik. Konsumen juga dapat melaporkan praktik pembatalan sepihak ke Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan, atau mengorganisir diri melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) untuk memperkuat posisi tawar.

Penting diperhatikan bahwa dalam memilih upaya hukum, konsumen perlu mempertimbangkan beberapa faktor seperti besaran kerugian, waktu, biaya, dan kemungkinan keberhasilan. Untuk kerugian kecil, penyelesaian melalui mediasi atau BPSK mungkin lebih efektif dibandingkan gugatan pengadilan. Pasal 45 ayat (1) UUPK menegaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan umum. Hal ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi konsumen untuk memperjuangkan haknya melalui berbagai jalur hukum yang tersedia. Upaya hukum yang tersedia ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, mengingat posisi konsumen yang seringkali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha dalam transaksi e-commerce.

## KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce, khususnya terkait pembatalan sepihak pada flash sale, diatur oleh beberapa undang-undang dan peraturan di Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta peraturan pemerintah terkait menjadi landasan hukum utama. Platform e-commerce memiliki kewajiban hukum untuk melindungi konsumen melalui berbagai cara, termasuk menyediakan informasi akurat, menjamin keamanan transaksi, memverifikasi penjual, menangani keluhan, dan memberikan kompensasi atas pembatalan sepihak. Konsumen yang mengalami pembatalan sepihak dalam flash sale memiliki beberapa pilihan upaya hukum, mulai dari pengaduan formal ke platform e-commerce, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), hingga gugatan perdata di pengadilan negeri. Pemilihan upaya hukum tergantung pada faktor-faktor seperti besarnya kerugian, waktu yang tersedia, biaya, dan kemungkinan keberhasilan.

### Saran

Untuk meningkatkan pengalaman berbelanja online dan memberikan perlindungan lebih baik kepada konsumen, diperlukan sejumlah langkah yang harus ditempuh oleh semua pihak terkait. Penting bagi platform e-commerce untuk meningkatkan sistem verifikasinya guna mencegah terjadinya kecurangan saat flash sale, yang seringkali dimanfaatkan secara tidak benar. Di samping itu, dengan informasi yang lebih jelas dan transparan mengenai syarat dan ketentuan flash sale, konsumen akan lebih mudah menentukan pilihan yang tepat dan menghindari kebingungan. Untuk memberikan dukungan terbaik, adalah penting untuk memberi perhatian pada peningkatan kualitas layanan pelanggan dan responsif dalam menanggapi keluhan. Hal ini akan membuat konsumen merasa dihargai dan mendapatkan solusi atas masalah yang mereka hadapi dengan cepat.Di samping itu, penting bagi konsumen untuk lebih proaktif dalam memahami hak-hak yang mereka miliki serta pilihan hukum yang dapat dimanfaatkan untuk melindungi diri dalam bertransaksi di e-commerce. Menyimpan catatan yang terperinci mengenai transaksi serta komunikasi dengan penjual atau platform merupakan langkah yang krusial untuk memungkinkan konsumen membuktikan klaim mereka ketika mengalami kendala. Di sisi lain, penting bagi regulator untuk meningkatkan pengawasan dan penegakan regulasi pada bisnis e-commerce. Hal ini bertujuan agar platform-platform tersebut dapat beroperasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, serta memastikan terjaganya persaingan yang sehat dan fair.Peningkatan sinergi antara platform e-commerce, regulator, serta lembaga perlindungan konsumen menjadi hal yang penting untuk memastikan praktik bisnis yang lebih adil terwujud. Penting untuk mengembangkan program edukasi bagi konsumen mengenai belanja online yang aman dan pemahaman akan hak-hak konsumen. Hal ini akan membantu menciptakan konsumen yang lebih cerdas dan terlindungi. Selain itu, mendukung platform e-commerce untuk mengembangkan dan menerapkan praktik terbaik industri dalam pelaksanaan flash sale akan memberikan peningkatan terhadap transparansi dan akuntabilitas. Dalam rangka menjaga perlindungan konsumen yang terus diperbarui sesuai kebutuhan zaman, penting untuk melakukan evaluasi dan pembaruan regulasi secara berkala demi mengakomodasi perkembangan teknologi di sektor e-commerce serta tantangan baru yang muncul.

## DAFTAR PUSTAKA

"Viral Twit Pesanan Dibatalkan Saat Flash Sale, Ini Penjelasan Shopee," Kompas.com, https://www.kompas.com/tren/read/2021/05/11/190000065/viral-twit-pesanan-dibatalkan-saat-flash-sale-ini-penjelasan-shopee-, diakses 1 Januari 2024.

Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Aris, Z. "Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Mystery Box Di E-Commerce Tokopedia." Doctoral Dissertation, UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2021.

Barkatullah, Abdul Halim dan Tavinayati. "Janji Kawin dalam Perspektif Hukum Perdata." Lambung Mangkurat Law Journal 5 (1) (Maret 2020).

Batubara, E. (2023). *Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Pelaku usaha Dalam Konsep Business To Customer Melalui Transaksi Elektronik* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS JAMBI).

Dayi, H. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Uang Elektronik ditinjau dari POJK Nomor 1/POJK. 07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Studi Tentang Klaim Ganti-Rugi Kartu Rusak).

Fajar Aprilia Saputra, "Lagi, Pesanan Flash Sale Shopee 12.12 Dibatalkan Oleh Penjual," https://mediakonsumen.com/2023/12/21/surat-pembaca/lagi-pesanan-flash-sale-shopee-12-12-dibatalkan-oleh-penjual, diakses pada 1 Januari 2024.

Fatimah, F. (2022). *Penyelesaian wanprestasi jual beli melalui shopee pay later bagi konsumen shopee di Kota Palangka Raya* (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya).

Galuh Putri Riyanto, "Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta," Kompas, https://tekno.kompas.com/read/2021/02/23/16100057/jumlah-pengguna-internet-indonesia2021-tembus-202-juta, diakses pada 2 Januari 2024.

Harahap, A. R. N., Idayanti, S., & Rahayu, K. Perlindungan hukum terhadap sistem pembayaran transaksi elektronik lintas batas negara. Penerbit NEM, 2022.

Hayati, A. N. "Analisis Tantangan Dan Penegakan Hukum Persaingan Usaha Pada Sektor E-Commerce Di Indonesia." Jurnal Penelitian Hukum De Jure, 21(1), 2021.

Hidayat, Y. "Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Terhadap Perjanjian Kredit Modal Kerja Berbasis Nilai Keadilan." Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.

Idaliyah, S. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Produk-produk Yang Membahayakan

KBBI. "6 Arti Kesusilaan di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)." https://kbbi.lektur.id/kesusilaan. Diakses 29 Juli 2022.

Nurmadjito, dalam Erman Rajagukguk, dkk, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000.

Rahmawati, Z. (2021). *Tanggung Jawab Hukum Tokopedia Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Dalam Jual Beli Online*(Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Rahmawayi, I. N., Sh, M. H., & Rukiyah Lubis, S. H. (2018). *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. MediaPressindo.

Runandar, H. F. (2023). *Sistem Klaim Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Dalam Perspektif Akad Kafalah (Studi Kasus Pada PT Indah Cargo Banda Aceh)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry).

Safir Makki, "Trend Dan Peluang Industri E-Commerce Di Indonesia 2020," CNN Indonesia, 2020, diakses 3 Desember 2023.

Salim HS, Hukum Kontrak, Teori & Terkriik Penyusunan Kontrak, Jakarta, Sinar Grafika, 2008.

Saputra, A. M. A., Kharisma, L. P. I., Rizal, A. A., Burhan, M. I., & Purnawati, N. W. (2023). TEKNOLOGI INFORMASI: Peranan TI dalam berbagai bidang. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Suryani Hartono, Penelitian Hukum di Indonesia Pada Akhir Abad ke 20, Bandung : Alumni, 2006

Wisnu, "Pesanan Yamaha Nmax Saat Shopee Live Flash Sale Dibatalkan Sepihak," https://mediakonsumen.com/2023/10/16/surat-pembaca/pesanan-yamaha-nmax-saat-shopee-live-flash-sale-dibatalkan-sepihak, mediakonsumen.com, diakses pada 1 Januari 2024.

Yosefine, Y. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BTPN Jenius Akibat Dugaan Kebocoran Data Pribadi..." Doctoral Dissertation, 2022.

Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013.