

Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Atas Kehilangan Barang Pada Saat Transaksi di *E-Marketplace*

Iqraratz Zakiyah Kamalin

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, e-mail: Iqraratzzakiyahkamalin@gmail.com

Abstrak: Perdagangan melalui sistem e-commerce telah mengalami perkembangan pesat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun dalam praktiknya masih terjadi permasalahan perlindungan hukum terhadap penjual, salah satunya kehilangan barang saat proses pengiriman. Kebijakan platform e-marketplace umumnya lebih berfokus pada perlindungan konsumen, sementara penjual harus menanggung risiko kehilangan tanpa kompensasi yang memadai. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi penjual dalam transaksi e-commerce. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum terhadap penjual dalam kasus tersebut, ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, kasus, dan perbandingan. Bahan diperoleh melalui studi literatur terhadap regulasi, doktrin hukum, serta dokumentasi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap penjual belum optimal. Platform e-marketplace tidak menyediakan mekanisme pembuktian dan kompensasi yang memadai, meskipun penjual telah memenuhi kewajiban. Dalam perspektif hukum Islam, prinsip keadilan ('adl) dan tanggung jawab (dhaman) menekankan pentingnya perlindungan bagi penjual atas kerugian yang dialami. Penelitian ini merekomendasikan pembaruan kebijakan internal platform e-marketplace dan regulasi e-commerce agar menciptakan perlindungan hukum yang seimbang bagi seluruh pihak.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Penjual, kehilangan barang, E-Marketplace, hukum Islam.

Abstract: E-commerce has experienced rapid growth and provided convenience for the public. However, in practice, there are still legal protection issues for sellers, one of which is the loss of goods during the delivery process. E-marketplace platform policies generally focus more on consumer protection, while sellers must bear the risk of loss without adequate compensation. This creates legal uncertainty for sellers in e-commerce transactions. This study aims to examine the form of legal protection for sellers in such cases, reviewed under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Islamic law. The research method used is normative, employing a legal, conceptual, case, and comparative approach. Data was obtained through literature review of regulations, legal doctrines, and case documentation. The research findings indicate that legal protection for sellers is not yet optimal. E-marketplace platforms do not provide adequate mechanisms for proof and compensation, even though sellers have fulfilled their obligations. From an Islamic law perspective, the principles of justice ('adl) and responsibility (dhaman) emphasize the importance of protecting sellers from losses incurred. This study recommends updating the internal policies of e-marketplace platforms and e-commerce regulations to create balanced legal protection for all parties.

Keywords: Legal Protection, Seller, loss of goods, EMarketplace, Islamic law.

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Sebelum memasuki era digital, aktivitas manusia, termasuk komunikasi, bisnis, dan pendidikan, dilakukan secara konvensional dan manual. Namun, seiring berkembangnya

teknologi dan pesatnya akses terhadap internet, terjadi transformasi besar dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam bidang perdagangan. Masyarakat kini dimudahkan dengan adanya sistem transaksi elektronik, salah satunya melalui *EMarketplace*, yang memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara online tanpa tatap muka secara langsung.¹

Transaksi jual beli tradisional yang semula mengandalkan pertemuan fisik antara penjual dan pembeli, kini mulai tergantikan dengan transaksi digital melalui *platform* seperti *Shopee*, *Tokopedia*, *Lazada*, *Blibli*, *TikTok Shop*, dan lainnya. *Platform* ini menyediakan ruang bagi siapa pun untuk menjadi penjual, bahkan tanpa memiliki tempat usaha fisik. Kemudahan akses, biaya operasional rendah, serta sistem pengantaran langsung ke rumah menjadi alasan utama mengapa *EMarketplace* semakin digandrungi oleh masyarakat.² Namun, dibalik kemudahan tersebut, terdapat permasalahan hukum yang muncul, khususnya bagi pihak penjual. Dalam praktiknya, tidak sedikit penjual mengalami kerugian akibat kehilangan barang dalam proses pengiriman, terutama dalam sistem *Cash on Delivery* (COD). Penjual telah memenuhi kewajibannya dengan mengirimkan barang, namun tidak menerima pembayaran karena barang hilang atau ditolak oleh pembeli tanpa alasan yang sah. Salah satu laporan dalam "Surat Pembaca Kompas" mengungkapkan kasus kehilangan barang yang dikirim melalui jasa ekspedisi JNE melalui *EMarketplace*, namun pihak ekspedisi maupun *platform* saling melempar tanggung jawab.³

Permasalahan ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi penjual, yang pada akhirnya menimbulkan pertanyaan terkait perlindungan hukum yang diberikan kepada penjual oleh *EMarketplace* dan pihak jasa pengiriman. Padahal, dari sudut pandang hukum positif, perlindungan terhadap pelaku usaha telah dijamin melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, implementasi UU ini dalam transaksi digital ini cenderung lebih berpihak pada konsumen. Ketentuan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha belum memberikan kepastian perlindungan terhadap kerugian yang dialami penjual, khususnya dalam kasus kehilangan barang akibat kelalaian pihak ketiga (jasa pengiriman).⁴

Dalam perspektif hukum perdata, transaksi di *EMarketplace* merupakan perjanjian antara dua pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa perjanjian yang sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Maka, apabila

¹ Dea Shania Siregar, "Akibat Hukum Konsumen Online Shop Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pembayaran COD (Cash On Delivery) (Studi Kasus Pada Fashion Outlet Medan Terhadap Shopee) (universitas medan area, 2023).

² Fenny Angelina Simbolon dan Abraham Ferry Rosando, "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023): 2–3.

³ WILLIAM, "Barang Hilang Saat Pengiriman, Seller Shopee Dirugikan," kompas.com, 2022.

⁴ Al Fath, Brian Maulana Muhammad Syaihuputra, dan Zainab Cahya Rosuli, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Fitur Cash On Delivery Cek Dulu di Aplikasi Shopee," *Forschungsforum Law Journal* 1, no. 02 (2024): 35.

penjual telah memenuhi kewajibannya, ia berhak memperoleh hasil jualnya atau setidaknya mendapat perlindungan hukum atas barang yang hilang dalam proses pengiriman. Akan tetapi, sering kali klausul dalam *platform E-Marketplace* disusun sepihak dan lebih menguntungkan pihak platform maupun pembeli, sehingga menempatkan penjual dalam posisi yang rentan.⁵

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas perlindungan hukum dalam transaksi *online*. Namun, belum ada yang mengkaji secara spesifik perlindungan hukum terhadap penjual, terutama terkait kehilangan barang dalam sistem COD. Seperti, Rizqi Maulana Mustofa dalam penelitiannya yang berjudul "Pertanggungjawaban *Shopee Express* Hub Demak terhadap Keterlambatan, Kerusakan, dan Kehilangan Barang dalam Pengiriman", Penelitian ini berfokus pada pihak konsumen sebagai subjek yang dirugikan, dan mengkaji bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pihak ekspedisi.⁶ Dan penelitian dari Aulia Bimo Wicaksono, Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian setelah melakukan transaksi e-commerce melalui marketplace (studi kasus Tokopedia). Dari penelitian ini juga berfokus pada konsumen yang mengalami kerugian akibat kegagalan sistem atau kelalaian dalam proses pengiriman barang.⁷ Dapat disimpulkan bahwa dari kedua penelitian ini belum ada yang mengkaji secara mendalam terkait dengan perlindungan hukum terhadap penjual dalam kasus kehilangan barang berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam. Oleh karena itu penelitian ini memberikan kontribusi baru berupa fokus analisis pada perlindungan hukum terhadap penjual dalam kasus kehilangan barang di *E-Marketplace* dengan pendekatan hukum positif dan hukum Islam.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang di *E-Marketplace* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam?
2. Bagaimana kebijakan *E-Marketplace* dalam sengketa transaksi atas kehilangan barang penjual?

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif atau *legal research* yang artinya penelitian ini berfokuskan pada aturan hukum yang telah ada, tanpa melibatkan data lapangan atau pengamatan langsung.⁸ Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis dokumen hukum seperti undang-undang, peraturan, serta putusan pengadilan. Menggunakan pendekatan: pedekatan Perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konsep (*conceptual*

⁵ Hendra Yulis Priyanto, Achmad Hasan Basri, dan Muchamad Huzaeni, "Tanggungjawab Atas Beban Risiko Pemilik Kapal Yang Karam Karena Kecelakaan Dalam Pelayaran di Laut Indonesia," *Kertha Patrika* 45, no. 1 (2023): 35-63, <https://doi.org/10.24843/KP.2023.v45.i01.p03>.

⁶ Rizqi Maulana Mustofa, "Pertanggungjawaban *Shopee Express* Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman." (UIN WaliSongo Semarang, 2023).

⁷ Aulia Bimo Wicaksono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Setelah Melakukan Transaksi E-Commerce melalui E-Marketplace" (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023).

⁸ Nur Sholikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (pasuruan, jawa timur: Penerbit Qiara Media, 2021).

approach), pendekatan kasus (*case approach*) serta pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Pendekatan ini digunakan oleh peneliti pada saat mengalami kekosongan norma yang mengatur suatu peristiwa atau diperlukannya suatu norma baru yang mengatur suatu peristiwa yang belum pernah diatur sebelumnya. Teknik penelusuran bahan hukum menggunakan teknik studi dokumen, serta analisis kajian menggunakan analisis kualitatif.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Atas Kehilangan Barang Pada Saat Transaksi di *E-Marketplace* dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam

Dalam transaksi jual beli *online*, hubungan hukum antara penjual, pembeli, dan penyedia *platform* diatur dalam berbagai regulasi di Indonesia. Penting untuk memahami regulasi karena bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban seluruh pihak yang terlibat, termasuk penjual dan *platform E-Marketplace*. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) ialah secara umum mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dalam pasal 1 ayat 3 UU PK, disebutkan bahwa pelaku usaha merupakan individu atau badan usaha yang melakukan kegiatan dalam berbagai bidang ekonomi, termasuk penjual di *marketplace*. Pada Pasal 6 huruf a, b dan c, pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan atas barang yang diperdagangkan dan berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik, serta berhak melakukan pembelaan diri dalam menyelesaikan sengketa.

Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha juga diatur dalam KUHPerdata, yaitu pada Pasal 1338 yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang dari para pihak yang membuatnya.⁹ Dalam hal ini, *E-Marketplace* dan penjual terikat oleh perjanjian elektronik dan ketentuan layanan yang diatur oleh *platform*. Ketentuan ini diperkuat dengan Undang-Undang Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 18 ayat 1 yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik adalah sah apabila disepakati oleh para pihak dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional.¹⁰ Selain perjanjian, aspek tanggung jawab dalam pengiriman barang pada transaksi elektronik juga berkaitan dengan prinsip dalam hukum dagang yaitu pihak pengangkut atau jasa pengirim wajib menyerahkan barang dalam keadaan baik kepada penerima.¹¹ Dengan begitu perjanjian antara semua pihak transaksi

⁹ Achmad Hasan Basri et al., "Karakteristik Penyelesaian Perselisihan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah oleh LKPP," *Jurnal Rechtens* 14, no. 1 (2025): 71–98, <https://doi.org/https://doi.org/10.56013/rechtens.v14i1.4051>.

¹⁰ Achmad Hasan Basri dan Rumawi, "Perjanjian Jual Beli Dengan Sistem Angsuran dan Eksekusi Jaminan Fidusia Setelah Putusan Mahkamah Konstitusi," *Jurnal Kertha Semaya* 9, no. 10 (2021): 1830–1839, <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i10.p09>.

¹¹ Priyanto, Basri, dan Huzaeni, "Tanggungjawab Atas Beban Risiko Pemilik Kapal Yang Karam Karena Kecelakaan Dalam Pelayaran di Laut Indonesia."

melalui sistem elektronik memiliki kedudukan hukum yang mengikat secara setara dengan perjanjian tertulis pada umumnya.¹² Namun, pada praktiknya, belum ada regulasi secara eksplisit mengatur tanggung jawab penyedia *platform* terhadap kerugian yang dialami oleh penjual, seperti kasus kehilangan barang. Hal ini menimbulkan kekosongan hukum dan ketidakpastian dalam perlindungan terhadap penjual sebagai pelaku usah dibidang *E-marketplace*.

Sebagai ilustrasi konkret atas lemahnya perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi *EMarketplace*, terdapat dua contoh kasus yang terjadi dalam *platform Shopee*. Meskipun berasal dari satu *platform*, permasalahan yang ditunjukkan dalam kasus-kasus ini bersifat representatif dan umum terjadi di berbagai *platform E-Marketplace* lainnya seperti, Tokopedia, Lazada dan semacamnya. Pada 03 Maret 2024, seorang konsumen melakukan pembelian kompor gas dan regulator melalui aplikasi *Shopee* dan dikirim pada tanggal 4 Maret 2024 menggunakan jasa pengiriman JNE Cargo dengan estimasi waktu pengiriman tujuh hari. Hingga 10 Maret 2024, barang tersebut belum juga diterima oleh pembeli. Status pelacakan di *Shopee* menunjukkan “menuju kota tujuan” sejak tanggal 6 Maret 2024 tanpa adanya pembaruan lebih lanjut. *Shopee* meminta untuk menunggu 3-5 hari lagi dan mengirim *voucher* Rp.25.000 sebagai kompensasi pada 13 Maret 2024. Namun, pada 15 maret 2024, pembeli menerima pemberitahuan dari *Shopee* bahwa pesanan dinyatakan gagal diproses karena barang hilang. Saat meminta kejelasan, *Shopee* menyatakan bahwa barang hilang tanpa solusi lebih lanjut, sementara JNE meminta pembeli menghubungi *Shopee*. Tidak ada pihak yang bertanggung jawab secara tegas, menyebabkan kerugian dan menunjukkan lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa.¹³

Pada 23 Mei 2022, seorang penjual di *Shopee* menerima pesanan untuk sebuah handphone Samsung A52s dengan nomor pesanan 220523VQ8XYxxx. Pengiriman dilakukan pada hari yang sama menggunakan layanan gojek *SameDay*. Pada malam harinya pembeli mengajukan komplain karena menerima paket berisi batu bata alih-alih handphone yang dipesan. Proses komplain pun dimulai, dimana tim mediasi *Shopee* meminta bukti *packing* dari penjual dan bukti *unboxing* dari pembeli setelah proses investigasi yang cukup lama, pada 11 Juni 2022, *Customer Service Shopee* menyatakan bahwa barang hilang saat proses pengiriman. *Shopee* kemudian memproses pengembalian dana kepada pembeli sebesar Rp.5.823.955. Penjual menerima pesan dari *Shopee* yang meminta kesediaannya untuk menunggu informasi lebih lanjut terkait pengajuan klaim dalam estimasi waktu 1-5 hari kerja. Namun, hingga 29 Juni 2022, pengajuan klaim belum juga diproses. Lebih lanjut penjual menerima *email* dari *Shopee* yang menyatakan bahwa pelaporan tidak dapat dilanjutkan karena sudah melebihi estimasi

¹² Nury Khoiril Jamil, Achmad Hasan Basri, dan Umarwan Sutopo, “Kepastian Hukum Memorandum Of Understanding (Mou) Pada Kondisi Pandemi Covid-19 Dalam Hukum Perjanjian Indonesia,” *Acta Comitas Jurnal Hukum Kenotariatan* 7, no. 02 (2022): 189–201, <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/AC.2022.v07.i02.p2>.

¹³ Wulandari, “Barang Dinyatakan Hilang, Shopee dan JNE Lepas Tangan,” *kompas.com*, 2024.

batas pelaporan kepada pihak jasa kirim, dan penjual disarankan untuk menghubungi langsung *customer service* pihak jasa kirim terkait klaim pesanan yang hilang.¹⁴

Perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat terhadap perbuatan semena-mena oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban serta ketentraman manusia. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dibagi menjadi 2 bentuk yaitu:

1. Perlindungan Preventif, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan preventif ini bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.
2. Perlindungan Represif, perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bertumpu dan bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Perlindungan represif ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa akibat terjadinya pelanggaran melalui lembaga peradilan.¹⁵

Menurut pasal 1 angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Akan tetapi, dalam pasal ini perlindungan hukum yang dimaksud bukan hanya untuk konsumen saja. Padapasar ini mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, termasuk penjual dalam transaksi *E Marketplace*. Dalam undang-undang tersebut menetapkan tanggung jawab pelaku dalam memberikan informasi yang menjamin mutu barang dan/atau jasa, memberikan kompensasi atas kerugian yang terjadi.

Dalam perspektif hukum Islam, perlindungan hukum (*himayah*) adalah yang mengatur agar setiap bermuamalah harus dilakukan dengan prinsip keadilan (*al-adl*), keterbukaan, (*al-bayan*), dan kehati-hatian (*ikhtiyath*), sehingga dalam kegiatan bermuamalah tidak memberatkan dan merugikan salah satu pihak.¹⁶ Seperti halnya dijelaskan dalam QS. An-Nisa' ayat 29 bahwa dalam melakukan transaksi harus dilakukan atas dasar suka sama suka dan tidak merugikan salah satu pihak. Dalam hal ini, jika terdapat barang yang hilang bukan karena penjual, maka pihak yang menyebabkan kerugian wajib bertanggung jawab. Prinsip ini menekankan pentingnya transparansi dan pertanggungjawaban dalam muamalah.

Konsep bermuamalah dalam Islam yaitu mencakup aturan tentang hubungan sosial dan ekonomi yang dijalankan dengan prinsip tolong menolong, kejujuran, dan tanggung jawab. Dalam bermuamalah tidak diperbolehkan hal yang mengandung unsur *gharar* (ketidakjelasan),

¹⁴ WILLIAM, "Barang Hilang Saat Pengiriman, Seller Shopee Dirugikan."

¹⁵ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Penerbit Peradaban, 2007), 2-5

¹⁶ Widadatul Ulya, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis Social Commerce Tiktok Shop (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)," *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law* 6, no. 1 (2023): 29.

maysir (spekulasi), dan *riba* (tambahan).¹⁷ Pada konteks *E-Marketplace*, menekankan adanya akad yang sah, adanya kesepakatan antara penjual, pembeli dan jasa pengiriman serta kejelasan objek transaksi. Apabila terjadi kerugian seperti kehilangan barang akibat kelalaian pihak ketiga, maka Islam memerintahkan adanya tanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut demi menjamin keadilan dalam bertransaksi.

Berdasarkan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon, sistem hukum harus hadir untuk memberikan jaminan dan kepastian hukum bagi rakyatnya.¹⁸ Pada konteks *E-Marketplace*, platform seharusnya menyusun kebijakan yang dapat memberikan rasa aman bagi penjualnya. Jika tidak, maka negara wajib untuk turun tangan melalui regulasi yang lebih tegas terhadap *platform digital* secara umum. Pada kasus kehilangan barang yang terjadi pada salah satu *platform* tersebut menunjukkan bahwa penjual sebagai subjek hukum tidak mendapatkan perlindungan maksimal dikarenakan sistem klaim yang rumit dan terdapat batasan tanggung jawab dari pihak *platform* maupun jasa pengiriman.

Dalam hukum Islam, kasus ini menunjukkan bahwa adanya ketidakadilan dan perlindungan yang ditegakkan. Dalam bermuamalah, kejelasan akad dan tanggung jawab sangat ditekankan. Barang yang hilang akibat kelalaian pihak ketiga (jasa pengirim) tidak boleh dibebankan sepenuhnya kepada penjual. Hal ini bertentangan dengan prinsip tanggung jawab dalam Islam, yang mengharuskan pihak yang lalai atau menyebabkan kerugian untuk mengganti rugi. Penjual berhak atas pengantian, karena telah melaksanakan kewajibannya mengirimkan barang dengan benar.

Maka dapat disimpulkan bahwa teori perlindungan hukum menurut hukum positif dan prinsip muamalah dalam Islam sama-sama mengharuskan adanya kejelasan tanggung jawab serta perlindungan kepada pihak yang dirugikan. Dalam hal ini, posisi penjual belum sepenuhnya dilindungi baik secara hukum formal di Indonesia maupun dalam praktik *platform E-Marketplace*. Dengan demikian perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang di *E-Marketplace* menurut hukum positif yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya pada Pasal 6 yang mengatur hak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum. Selain itu, pada Pasal 1338 KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian elektronik antara *E-Marketplace* dan penjual adalah sah dan mengikat secara hukum, dan Pasal 18 ayat 1 UU ITE menyatakan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak biasa. Di sisi lain hukum Islam menegaskan pentingnya prinsip keadilan tanggung jawab dan perlindungan

¹⁷ Anis Kurlillah, Moch Syifaul Hisan, dan Badrul Tamam, "Predatory Pricing in Buying and Selling Imported Products in E-Commerce According to the Perspective of Business Competition Law and Muamalah Fiqh," *Syarah: Jurnal Hukum Islam dan Ekonomi* 13, no. 1 (2024): 110-134, <https://doi.org/https://doi.org/10.47766/syarah.v13i1.3154>.

¹⁸ P M Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi rakyat di Indonesia: sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi negara* (Semarang: Bina Ilmu, 1987).

terhadap harta dalam transaksi muamalah sebagaimana yang ditegaskan dalam QS. An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُكُلُّوا أَمْوَالَكُمْ بِيَنْكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِحْارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ،
وَلَا تَقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ، إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu...”, (Q.S. An-Nisa’[4]:29) Oleh karena itu, *E-Marketplace* dan penyedia jasa pengiriman mestinya turut bertanggung jawab dan memberikan perlindungan yang seimbang kepada penjual sesuai dengan nilai-nilai hukum positif maupun secara hukum Islam.

B. Analisis Kasus Berdasarkan Peraturan, Kebijakan *E-Marketplace*, dan Teori

Regulasi terkait hak dan kewajiban penjual dan penyedia *platform e-commerce* secara umum telah dijelaskan pada Subbab A, termasuk diantaranya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Perdata (KUHPerdata), serta Undang-Undang Nomor 11 tentang Informasi Transaksi Elektronik (ITE). Namun dalam penyelesaian sengketa antara penjual dan penyedia *platform*, penting untuk menyoroti secara khusus ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Dalam PP No. 80 Tahun 2019 Pasal 7 menyatakan bahwa pelaku usaha wajib untuk memberikan informasi yang benar, jujur dan transparan mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan serta menjamin ketersediaan sarana komunikasi untuk melayani pengaduan. Pada Pasal 14 menyatakan bahwa mengharuskan penyediaan layanan pengaduan dan penyelesaian sengketa secara elektronik yang dapat diakses oleh para pihak. *Platform E-Marketplace* sebagai penyelenggara sistem elektronik juga merupakan pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab terhadap semua pihak dalam sistem. Oleh karena itu, *platform E-Marketplace* memiliki kewajiban hukum untuk memberikan sistem penyelesaian sengketa yang adil, akuntabel, dan transparan tidak hanya kepada konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha yang menggunakan layanan tersebut.

Platform E-marketplace pada umumnya memiliki sistem penyelesaian sengketa melalui pusat resolusi, layanan pelanggan atau fitur klaim elektronik yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi penggunanya, baik dari sisi penjual maupun pembeli. Namun dalam praktiknya, penyelesaian sengketa terkait dengan kehilangan barang lebih berfokuskan terhadap pembeli, sedangkan posisi penjual kurang mendapatkan perlindungan yang memadai. Hal ini menimbulkan persoalan keadilan dalam perlindungan hukum yang diberikan oleh *platform*. Dalam penyelesaian sengketa dilakukan melalui kebijakan yang dapat ditemukan dalam ketentuan layanan dan panduan resmi masing-masing *platform*. Seperti pada *platform Shopee* dan *Lazada*.

1. Kebijakan *Shopee*

Shopee menyediakan fitur Pusat Resolusi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, sistem ini lebih responsif terhadap keluhan pembeli dibanding penjual. Dalam kasus kehilangan barang oleh penjual, *Shopee* menetapkan bahwa kompensasi hanya diberikan apabila syarat tertentu terpenuhi, dan bahkan nilai kompensasinya dibatasi. *Shopee* mendorong penjual untuk menggunakan asuransi pengiriman guna menambah perlindungan. Asuransi ini diklaim mampu melindungi hingga 100% dari harga jual akhir, tetapi perlindungan tersebut bersifat tambahan, bukan bagian dari kewajiban dasar *Shopee*. Ketentuan ini mencerminkan adanya *shifting of risk* dari pihak *platform* ke pihak penjual, yang tidak sejalan dengan prinsip keadilan dalam transaksi *e-commerce*, di mana tanggung jawab idealnya dibagi secara proporsional.

Tahapan penyelesaian sengketa oleh *Shopee* mencakup:

a. Pelaporan Masalah

Penjual diharuskan untuk segera untuk melaporkan kasus kehilangan barang dalam waktu maksimal 3 hari sejak status pengiriman dinyatakan bermasalah.

b. Pengumpulan Bukti

Shopee mewajibkan untuk menyiapkan dokumen pendukung sebagai bahan klaim, seperti: foto paket sebelum dikirim, termasuk bukti pengemasan, resi pengiriman yang mencantumkan alamat lengkap, bukti tanda terima dari jasa pengiriman, dan riwayat pelacakan pengiriman.

c. Evaluasi Oleh *Shopee* dan Mitra Pengiriman

Evaluasi klaim dilakukan maksimal tujuh hari kerja untuk menentukan klaim dapat disetujui atau tidak.

d. Pemberian Kompensasi

Apabila klaim disetujui, maka kompensasi akan diberikan kepada penjual sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk mitra jasa kirim seperti *SPX Standard* dan *Sicepat*, nilai kompensasi maksimal diberikan yaitu, maksimal sepuluh kali ongkos kirim atau Rp.1.000.000 (dipilih berdasarkan nilai lebih rendah) dan dibayarkan dalam waktu maksimal 13 hari kerja. Selain itu, syarat-syarat klaim yang ketatseperti penggunaan jasa kirim resmi yang terintegrasi dengan sistem *Shopee*, pengemasan yang sesuai dengan standar keamanan *Shopee*, keakuratan data pengiriman, serta jenis barang yang tidak dikecualikan dari perlindungan, dan klaim diajukan tepat waktu.¹⁹

2. Kebijakan *Lazada*

Lazada memiliki kebijakan dalam penyelesaian sengketa yang menetapkan tanggung jawab penjual dalam memastikan isi paket lengkap, akurat dan sesuai dengan deskripsi. Jika terdapat pelanggaran dalam ketentuan ini maka akan dikenakan sanksi administratif seperti pemblokiran produk, pembatasan berjualan dan penonaktifan akun. Jika terdapat kehilangan barang, *Lazada* menyediakan prosedur sebagai berikut:

a. Apabila sistem mencatat bahwa paket dinyatakan hilang, maka pengembalian dana kepada pembeli dilakukan secara otomatis, tanpa permintaan tambahan.

¹⁹ Bantuan Chat dengan *Shopee*, Website resmi, www.Shopee.co.id.

- b. Apabila paket dinyatakan sudah diterima tetapi pembeli mengklaim belum menerimanya, maka pembeli diminta melakukan proses verifikasi, dan bila tetap tidak menerima barang, dapat mengajukan permohonan pengembalian dana.²⁰

Namun, dalam dokumen resmi kebijakan *Lazada* tidak ada penjelasan secara eksplisit mengenai perlindungan atau kompensasi terhadap penjual ketika barang hilang dipihak jasa pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap penjual belum menjadi fokus utama dari kebijakan penyelesaian yang dimiliki oleh *platform* tersebut. Jika dibandingkan, kebijakan *Shopee* cenderung lebih rinci dalam menetapkan prosedur klaim, namun memiliki keterbatasan pada nilai kompensasi. Sementara itu, *Lazada* lebih menitikberatkan pada kemudahan pengembalian dana kepada pembeli tanpa prosedur administratif yang kompleks, tetapi tidak memberikan kejelasan mengenai mekanisme perlindungan bagi penjual.

Berdasarkan uraian kebijakan yang tersedia secara terbuka di *Platform EMarketplace*, ditemukan adanya potensi kerugian yang dialami oleh penjual atas kehilangan barang dalam proses pengiriman menggambarkan kerentanan serta ketidakberpihakan terhadap penjual. Ketika barang yang dikirim oleh penjual tidak sampai ke tangan pembeli dan barang tersebut dinyatakan hilang oleh jasa pengiriman, maka penjual kehilangan hak atas pembayaran maupun kompensasi. Situasi ini mencerminkan bahwa adanya kegagalan pada sistem untuk menjamin perlindungan hukum secara substansial kepada penjual dan menempatkan penjual dalam posisi yang pasif. Jika ditinjau dari perspektif hukum perdamaian dan hukum perlindungan konsumen, kondisi yang dijelaskan dalam kebijakan kedua *platform* tersebut belum memberikan perlindungan hukum substantif terhadap penjual.

Tanggung jawab hukum dalam transaksi *e-commerce* bertujuan untuk menentukan siapa yang harus memikul akibat hukum dari kerugian yang terjadi. Dalam doktrin hukum perdamaian, dikenal beberapa bentuk tanggung jawab, yaitu tanggung jawab atas dasar kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dan tanggung jawab terbatas (*limited liability*).²¹ *Fault liability* berlaku apabila salah satu pihak terbukti lalai atau melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian. Namun, dalam praktiknya di *E-Marketplace*, pembuktian kesalahan sangat sulit dilakukan, karena proses transaksi dan pengiriman melibatkan banyak pihak. Dalam kasus kehilangan barang, pihak ekspedisi dan *platform* sering kali saling melempar tanggung jawab, sehingga teori ini kurang efektif digunakan.

Sebaliknya, *strict liability* lebih relevan, karena menyatakan bahwa penyedia sistem. Dalam hal ini *platform* tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam sistem yang mereka

²⁰ <https://sellercenter.lazada.co.id/helpcenter>

²¹ Joni Sandri Ritonga et al., "Pertanggungjawaban Mutlak Korporasi Sebagai Pelaku Pembakaran Hutan Dan Lahan Yang Mengakibatkan Pencemaran Dan/Atau Kerusakan Lingkungan Hidup," *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum* 2, no. 4 (2022): 156-167, <https://doi.org/10.56128/jkjh.v2i4.32>.

kelola, meskipun tanpa kesalahan langsung. *Platform* mengatur proses transaksi, logistik, dan pembayaran, sehingga tidak dapat melepaskan diri sepenuhnya dari tanggung jawab hukum. Bahkan, dalam situasi dimana penjual yang telah menjalankan kewajibannya dengan benar namun tetap mengalami kerugian akibat kelalaian sistem *platform* atau pihak ketiga, teori tanggung jawab mutlak (*absolute liability*) lebih terap diterapkan. Teori ini menyatakan bahwa pihak penyedia *platform* atau jasa pengiriman wajib menanggung kerugian yang timbul tanpa perlu pembuktian kesalahan sebagai bentuk pembelaan.²²

Sementara itu, *limited liability* menjelaskan kebijakan di salah satu *platform* E-Marketplace yang membatasi tanggung jawab secara sepihak, seperti batas waktu klaim yang ketat dan nominal kompensasi maksimal.²³ Pembatasan ini sering kali menyulitkan penjual untuk mendapatkan perlindungan yang layak, bahkan ketika mereka telah menjalankan kewajibannya dengan benar. Dengan demikian, pendekatan tanggung jawab dalam kasus ini lebih tepat dianalisis melalui teori *strict liability* dan kritik terhadap praktik *limited liability* yang merugikan penjual.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, kasus kehilangan barang yang dialami oleh penjual di salah satu *platform* memperlihatkan adanya ketimpangan perlindungan hukum seperti undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Implementasinya pada transaksi seringkali belum dioptimalkan. Penjual sebagai pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian dan mekanisme klaim dan kebijakan *platform* lebih menekankan terhadap Perlindungan Konsumen.

Dalam teori tanggung jawab hukum seharusnya pihak yang menyebabkan kerugian wajib bertanggung jawab.²⁴ Jika kehilangan barang disebabkan oleh kelalaian jasa pengiriman yang bekerjasama dengan *Platform*, maka tanggung jawab dapat ditelusuri berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), (*absolute liability*) atau sekurang-kurangnya berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*). *Platform* E-Marketplace memiliki tanggung jawab kolektif karena menyediakan sistem dan kerjasama dengan pengiriman, maka bentuk perlindungan terhadap penjual seharusnya menjadi bagian dari kewajiban moral dan yuridis *platform* tersebut.

Selain ditinjau dari UU PK, kasus Kehilangan Barang dalam transaksi E-Marketplace juga dianalisis melalui hukum dagang, yaitu perjanjian pengangkutan sebagaimana yang diatur

²² Priyanto, Basri, dan Huzaeni, "Tanggungjawab Atas Beban Risiko Pemilik Kapal Yang Karam Karena Kecelakaan Dalam Pelayaran di Laut Indonesia."

²³ Dinny Orlanda Tidari Hasibuan dan Yatini, "Tanggung Jawab Hukum PT. ID Express Logistik Indonesia Terhadap Kerusakan Barang dalam Pengiriman," *Internasional Journal of Politic, Public Policy And Environmental Issue* 4, no. 2 (2024): 30–36, <https://doi.org/10.53622/ij3pei.v4i2.383>.

²⁴ Muhammad Rizki Ramadhan dan Sri Maharani MTVN, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen Tidak Membayar Biaya Pengiriman Barang," *HUKMY: Jurnal Hukum* 5, no. 1 (2025): 793–802, <https://doi.org/10.35316/hukmy.2025.v5i1.793-802>.

dalam Pasal 468 KUHD yang menyatakan bahwa jasa pengiriman yang ditunjuk oleh *platform* berkewajiban untuk menyerahkan barang dalam keadaan baik kepada penerima. Jika barang tersebut hilang pada proses pengiriman, maka secara hukum, jasa pengirim sebagai pengangkut turut bertanggung jawab atas kerugian tersebut, kecuali jika terbukti adanya keadaan memaksa (*force majeure*).²⁵ Dengan begitu, penjual yang telah melakukan kewajibannya dengan benar tidak seharusnya menanggung kerugian sepihak. Melainkan perlu ditopang oleh sistem perlindungan dan kompensasi yang melibatkan *platform* jasa pengirim. Namun dalam beberapa kasus, penjual justru menanggung sendiri kerugian tanpa kompensasi, bahkan ketika penjual sudah mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan *platform E-Marketplace* belum mencerminkan prinsip keadilan dalam teori tanggung jawab baik secara preventif maupun represif oleh karena itu diperlukan evaluasi terhadap regulasi internal *platform* serta perlunya kejelasan tanggung jawab dalam transaksi *E-Marketplace* terutama pada sistem COD yang berisiko tinggi.

Kebijakan *platform E-Marketplace* terkait penyelesaian sengketa transaksi atas kehilangan barang penjual belum sepenuhnya melindungi posisi penjual secara adil dikarenakan dalam praktiknya, pengembalian terhadap pembeli diberlakukan secara otomatis, penjual beberapa kali harus membuktikan kerugian secara rinci, dan prosedur yang cukup birokratis menyulitkan penjual dalam mendapatkan kompensasi yang layak. Adanya kompensasi maksimal yang diberikan juga tidak selalu mencerminkan nilai barang yang hilang, karena hal tersebut mengacu pada biaya ongkos kirim atau batas tertentu.

Hal ini mencerminkan bahwa *E-Marketplace* masih berorientasi pada perlindungan konsumen, sedangkan posisi pelaku usaha sendiri terutama penjual kecil dan menengah, masih rentan dirugikan. Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen dan muamalah Islam, keadilan harus ditegakkan secara seimbang bagi semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, kebijakan *E-Marketplace* harus ditinjau ulang agar menyertakan prinsip tanggung jawab kolektif yang menjamin keadilan bagi semua pihak.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang pada saat transaksi di *E-Marketplace* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, walaupun terdapat Pasal terkait Hak dan Kewajiban bagi pelaku usaha. Namun, dalam praktiknya di *E-Marketplace* masih terdapat kekosongan hukum yang cenderung lebih berpihak terhadap konsumen sehingga menyebabkan perlindungan hukum bagi penjual belum optimal dan kurang adil, khususnya pada saat terjadi

²⁵ Nury Khoiril Jamil dan Rumawi, "Implikasi Asas Pacta Sunt Servanda Pada Keadaan Memaksa (Force Majeure) Dalam Hukum Perjanjian Indonesia," *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 7 (2020): 1044-1054, <https://doi.org/https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/59799>.

kehilangan barang dalam proses pengiriman. Jika ditinjau dalam hukum dagang, khususnya terkait pengangkutan, jasa pengiriman sebagai pihak pengangkut memiliki tanggung jawab hukum untuk menyerahkan barang dalam keadaan baik. Namun tanggung jawab tersebut belum secara tegas tercermin dalam sistem penyelesaian sengketa *E-Marketplace*. Dalam hukum Islam, konsep keadilan (*Al-'Adl*) dan tanggung jawab (*Dhaman*) menekankan bahwa penjual yang telah menjalankan tanggung jawabnya dengan benar wajib mendapat perlindungan hukum atas kerugian yang dialami.

2. Bahwa kebijakan *E-Marketplace* dalam menyelesaikan sengketa kehilangan barang pada saat pengiriman lebih berfokuskan pada kepuasan konsumen, seperti dalam *platformnya* yang terdapat fitur pengembalian dana otomatis jika terdapat permasalahan pada pengiriman barang konsumen. Akan tetapi, kebijakannya tersebut kurang memperhatikan perlindungan terhadap penjual yang mengalami kerugian atas hilangnya barang.

Daftar Pustaka

- Basri, Achmad Hasan, Nur Kholis, Dominikus Rato, dan Gautama Budi Arundhati. "Karakteristik Penyelesaian Perselisihan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah oleh LKPP." *Jurnal Rechtens* 14, no. 1 (2025): 71-98. <https://doi.org/10.56013/rechtens.v14i1.4051>.
- Basri, Achmad Hasan, dan Rumawi. "Perjanjian Jual Beli Dengan Sistem Angsuran dan Eksekusi Jaminan Fidusia Setelah Putusan Mahkamah Konstitusi." *Jurnal Kertha Semaya* 9, no. 10 (2021): 1830-1839. <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i10.p09>.
- Fath, Al, Brian Maulana Muhammad Syaihuputra, dan Zainab Cahya Rosuli. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Fitur Cash On Delivery Cek Dulu di Aplikasi Shopee." *Forschungsforum Law Journal* 1, no. 02 (2024): 35.
- Hadjon, P M. *Perlindungan Hukum bagi rakyat di Indonesia: sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi negara*. Semarang: Bina Ilmu, 1987.
- Hasibuan, Dinny Orlanda Tidari, dan Yatini. "Tanggung Jawab Hukum PT. ID Express Logistik Indonesia Terhadap Kerusakan Barang dalam Pengiriman." *Internasional Journal of Politic, Public Policy And Environmental Issue* 4, no. 2 (2024): 30-36. <https://doi.org/10.53622/ij3pei.v4i2.383>.
- Jamil, Nury Khoiril, Achmad Hasan Basri, dan Umarwan Sutopo. "Kepastian Hukum Memorandum Of Understanding (Mou) Pada Kondisi Pandemi Covid-19 Dalam Hukum Perjanjian Indonesia." *Acta Comitas Jurnal Hukum Kenotariatan* 7, no. 02 (2022): 189-201. <https://doi.org/10.24843/AC.2022.v07.i02.p2>.
- Jamil, Nury Khoiril, dan Rumawi. "Implikasi Asas Pacta Sunt Servanda Pada Keadaan Memaksa (Force Majeure) Dalam Hukum Perjanjian Indonesia." *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 7 (2020): 1044-1054. <https://doi.org/10.56013/rechtens.v8i7.59799>.
- Kurlillah, Anis, Moch Syifaul Hisan, dan Badrul Tamam. "Predatory Pricing in Buying and Selling Imported Products in E-Commerce According to the Perspective of Business Competition Law and Muamalah Fiqh." *Syarah: Jurnal Hukum Islam dan Ekonomi* 13, no. 1 (2024): 110-125.

134. <https://doi.org/https://doi.org/10.47766/syarah.v13i1.3154>.
- Priyanto, Hendra Yulis, Achmad Hasan Basri, dan Muchamad Huzaeni. "Tanggungjawab Atas Beban Risiko Pemilik Kapal Yang Karam Karena Kecelakaan Dalam Pelayaran di Laut Indonesia." *Kertha Patrika* 45, no. 1 (2023): 35–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KP.2023.v45.i01.p03>.
- Ramadhan, Muhammad Rizki, dan Sri Maharani MTVN. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen Tidak Membayar Biaya Pengiriman Barang." *HUKMY: Jurnal Hukum* 5, no. 1 (2025): 793–802. <https://doi.org/https://doi.org/10.35316/hukmy.2025.v5i1.793-802>.
- Ritonga, Joni Sandri, Suhaidi, Jelly Leviza, dan Dedi Harianto. "Pertanggungjawaban Mutlak Korporasi Sebagai Pelaku Pembakaran Hutan Dan Lahan Yang Mengakibatkan Pencemaran Dan/Atau Kerusakanlingkungan Hidup." *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum* 2, no. 4 (2022): 156–167. <https://doi.org/https://doi.org/10.56128/jkjh.v2i4.32>.
- Rizqi Maulana Mustofa. "Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman." UIN WaliSongo Semarang, 2023.
- Sholikin, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. pasuruan, jawa timur: Penerbit Qiara Media, 2021.
- Simbolon, Fenny Angelina, dan Abraham Ferry Rosando. "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023): 2–3.
- Siregar, Dea Shania. "Akibat Hukum Konsumen Online Shop Yang Tidak Melakukan Kewajiban Pembayaran Cod (Cash On Delivery) (Studi Kasus pada Fashion Outlet Medan terhadap Shopee) Skripsi Oleh : Dea Shania Siregar Fakultas Hukum Universitas Medan Area Medan Melakukan Kewajiba." universitas medan area, 2023.
- Ulya, Widadatul. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis Social Commerce Tiktok Shop (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)." *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law* 6, no. 1 (2023): 29.
- Wicaksono, Aulia Bimo. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Setelah Melakukan Transaksi E-Commerce melalui E-Marketplace." Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023.
- WILLIAM. "Barang Hilang Saat Pengiriman, Seller Shopee Dirugikan." kompas.com, 2022.
- Wulandari. "Barang Dinyatakan Hilang, Shopee dan JNE Lepas Tangan." kompas.com, 2024.