PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMBELIAN *PHOTOCARD* (PC) DALAM KASUS KETIDAKSESUAIAN DAN KECACATAN BARANG MELALUI *MARKETPLACE* SHOPEE

SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM

OLEH:

FARIHAT MUMTAZA

NIM: 18103040023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEMBIMBING:

ANNISA DIAN ARINI, M.H.

PRODI ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2022

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1085/Un.02/DS/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMBELIAN PHOTOCARD (PC) DALAM KASUS KETIDAKSESUAIAN DAN KECACATAN BARANG MELALUI MARKETPLACE SHOPEE

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FARIHAT MUMTAZA
Nomor Induk mahasiswa : 18103040023
Telah diujikan pada : Kamis, 04 Agustus 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Annisa Dian Arini, M.H
SIGNED

Penguji I

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
SIGNED

Penguji II

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum
SIGNED

Yogyakarta, 04 Agustus 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum
SIGNED

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farihat Mumtaza

NIM : 18103040023

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa naskah skripsi saya secara keseluhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sembernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 25 Juli 2022

Penyusun

Farihat Mumtaza
18103040023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi Farihat Mumtaza
Kepada,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Farihat Mumtaza
NIM : 18103040023
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian *Photocard* (PC) dalam Kasus Ketidaksesuaian dan Kecacatan Barang Melalui *Marketplace* Shopee

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 Juli 2022

Pembimbing,

Annisa Dian Arini, M.H
NIP. 19880126 201903 2 007

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Perkembangan internet di Indonesia pada tahun 2021 meningkat 15,5% sehingga 73% masyarakat indonesia telah mengenal internet. Salah satu fungsi internet adalah melakukan kegiatan jual beli secara *online*. Menurut laporan dari Hootsuite dan We Are Social, mengatakan bahwa 87% pengguna internet di Indonesia telah melakukan aktifitas berbelanja online. Salah satu barang yang menjadi objek jual beli adalah *Photocard*. *Photocard* merupakan salah satu bentuk *merchandise* yang berupa foto dari anggota grup idola yang dicetak pada kertas tebal jenis *art carton* dengan ukuran 55x85 mm dan tidak dijual satuan, namun digabung dengan *merchandise* lainnya. *Photocard* dapat dijumpai pada C-Pop, J-Pop, I-Pop dan yang paling populer adalah *photocard* dari idol K-Pop. Kepopuleran K-Pop di Indonesia meningkat selama dua dekade terakhir, menurut laporan dari Twitter mengungkapkan bahwa Indonesia menempati posisi pertama sebagai negara dengan jumlah *tweet* dan *unique authors* terbanyak mengenai K-Pop dan survei dari Jakpat yang menjelaskan bahwa aktifitas membeli *merchandice* merupakan aktifitas fans kpop yang paling diminati yaitu sebesar 38,21%. Jual beli *photocard* secara *online* banyak dilakukan melalui media sosial sampai *marketplace*, salah satunya adalah Shopee. Jual beli di *marketplace* Shopee ini terdapat masalah yang sering dialami oleh konsumen. Permasalahan tersebut terjadi ketika seorang konsumen sudah melakukan pemesanan *photocard*. Namun, ketika *photocard* yang sampai kepada tangan konsumen tidak sesuai bahkan mengalami kecacatan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian lapangan (*Field research).* Penulis melakukan dengan penelitian lapangan serta mengkaji ketentuan hukum yang sah dan mengetahui yang terjadi dalam realitanya di tengah masyarakat serta dipaparkan secara deskriptif analitis berdasarkan pendekatan peraturan perundang-undangan, hasil wawancara, dan hasil dari angket. Pendekatan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan bertujuan sebagai landasan dasar dalam melakukan penelitian, sedangkan wawancara dan data angket digunakan sebagai informasi yang akurat yang terjadi dalam kejadian sebenarnya di masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perjanjian dan teori perlindungan hukum. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menelaah literatur yang ada dengan mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier dengan dikuatkan hasil wawancara dan angket dengan konsumen dan penjual.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: Pertama, pelaksanaan perlindungan konsumen di Shopee, mengacu pada ketentuan Syarat Layanan Shopee Pasal 21 yang pada intinya pembeli mendapatkan masa garansi Shopee dan implementasinya berupa pengajuan pengembalian barang dan/atau dana dengan ketentuan pengajuan tersebut dapat dilakukan ketika masih dalam Masa Garansi Shopee. Kedua, Apabila konsumen tidak mendapatkan ganti rugi yang semestinya, konsumen dapat mengajukan permasalahan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke pengadilan.

Kata Kunci: Jual beli, Perlindungan Hukum, Konsumen, *Photocard*, *Marketplace*, Shopee.

ABSTRACT

The development of the internet in Indonesia in 2021 has increased by 15.5% so that 73% of Indonesian people know the internet. One of the functions of the internet is to carry out buying and selling activities online. According to a report from Hootsuite and We Are Social, 87% of internet users in Indonesia have shopped online. One of the items that become the object of buying and selling is Photocard. Photocards are a form of merchandise in the form of photographs of idol group members printed on thick Art carton paper with a size of 55x85 mm and are not sold individually, but combined with other merchandise. Photocards can be found in C-Pop, J-Pop, I-Pop and the most popular are photocards of K-Pop idols. The popularity of K-Pop in Indonesia has increased over the past two decades, according to a report from Twitter revealing that Indonesia ranks first as the country with the highest number of tweets and unique writers regarding K-Pop and a survey from Jakpat explaining that buying merchandise is the most popular activity of K-pop fans at 38.21%. Buying and selling photocards online is mostly done through social media to the marketplace, one of which is Shopee. Buying and selling on Shopee has problems that consumers often experience. This problem occurs when the consumer has ordered a photo card. However, when the photo card that reaches the hands of the consumer is not appropriate and even has a defect

The research method used is a field research method. The author conducts field research and examines legal provisions that are valid and knows what is happening in reality in the community and is described in an analytical descriptive manner based on the approach to laws and regulations, interview results, and results from questionnaires. The approach by reviewing statutory regulations aims as a basic basis for conducting research, while interviews and questionnaire data are used as accurate information that occurs in actual events in the community. The theory used in this research is agreement theory and legal protection theory. The data collection technique was carried out by reviewing the existing literature by collecting primary, secondary, and tertiary legal materials with corroborated by the results of interviews and questionnaires with consumers and sellers.

The results of this study conclude that: First, the implementation of consumer protection at Shopee, refers to the provisions of the Shopee Terms of Service Article 21 which in essence the buyer gets a Shopee warranty period and its implementation is in the form of submitting a return of goods and/or funds provided that the submission can be done while it is still in the Shopee period. Shopee Guarantee. Second, if the consumer does not get the proper compensation, the consumer can file a problem with the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or the court.

Keywords: Buying and selling, Legal Protection, Consumers, Photocard, Marketplace, Shopee.

MOTTO

SEMUA ORANG MEMILIKI MASANYA MASING-MASING. TIDAK PERLU TERBURU-BURU, TUNGGULAH. KESEMPATAN ITU JUGA AKAN DATANG PADAMU.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

بسم الله الر حمن الر حيم

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu penulis sebagai orang tua yang selalu mamberi dukungan baik secara materi maupun secara psikis sehingga tercapainya impian saya.
2. Kakak dan adik perempuan tercinta yang selalu memberi semangat agar saya segera menyelesaikan tugas akhir saya.
3. Keluarga besar penulis, seluruh rekan penulis, dan semua pihak yang telah bertanya: “kapan sidang?”, “kapan wisuda?” dan sejenisnya, kalian semua adalah alasan saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Untuk diri saya sendiri yang telah berjuang mengerjakan tugas akhir ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بسم الله الر حمن الر حيم

الحمد لله و الحمد لله ثم الحمد لله. أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، وأَشهد أن سيدنا محمدا عبده ورسوله الذي لا نبي بعده. اللهم صل وسلم على نبينا محمد وعلى أله وأصحابه ومن تبعهم بإحسان إِلى يوم القيامةِ

Alhamdulillah segala Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafa'atnya di hari akhir kelak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul: "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian *Photocard* (PC) dalam Kasus Ketidaksesuaian dan Kecacatan Barang Melalui *Marketplace* Shopee".

Skripsi ini dapat penulis selesaikan atas bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Phill. Al Makin, S.Ag., M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A., Ketua Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
4. Annisa Dian Arini, M.H. Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga Allah merahmati dan membalas jasa-jasa beliau.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta yang telah membekali ilmu kepada penulis.
6. Kedua orang tua saya Bapak Mulyatno yang telah memberikan do'a yang tiada hentinya, Ibu Riyang Hidayati Lestari yang selalu memberikan nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kakak saya Ursila Hanun dan adik saya Niswa Herista yang selalu memberi saya semangat dan doa yang tak pernah putus, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Cahaya mata penulis yang tiada henti memberikan masukan, kritik serta saran mengenai tugas akhir penulis sehingga tugas akhir ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.
9. Sahabat penulis dari SMA Negeri 7 Yogyakarta yang bernama Dindha, Melani, Aras Hani, Rachma, dan Safira yang menjadi tempat curahan hati penulis dalam lika-liku mengerjakan tugas akhir ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

10. Teman-teman kelompok KKN 105 Desa Wareng, Donomulyo, Kulonprogo yang telah berbagi cerita, pengalaman, serta semangat sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
11. Idol K-pop yang saya gemari dan para fansnya yang telah menjadi sumber inspirasi untuk judul skripsi saya.
12. Seluruh pihak yang terlibat dalam Penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Pada akhirnya, penulis hanya bisa berdo'a semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang penulis sebut di atas. Semoga tugas akhir ini bermanfaat untuk banyak orang dan para pembaca.

Yogyakarta, 25 Juni 2022

Penulis,

Farihat Mumtaza

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....
HALAMAN PENGESAHAN i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
MOTTO vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
BAB 1 PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan dan Kegunaan 6
D. Telaah Pustaka 7
E. Kerangka Teoritik 11
F. Metode Penelitian 14
G. Sistematika Pembahasana 19
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK 21
A. Perlindungan Konsumen di Indonesia 21
B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian 44
C. Tinjauan Umum tentang Jual Beli 60
D. Pengaturan Hukum Mengenai Transaksi Elektronik di Indonesia 65
BAB III GAMBARAN UMUM PEMBELIAN PHOTOCARD MELALUI *MARKETPLACE* SHOPEE 79
A. Gambaran Umum *Photocard* 79
B. Profil Marketplace Shopee 81
C. Alur Transaksi di Marketplace Shopee 90
D. Hubungan Hukum Para Pihak 96
E. Bentuk Penyelesaian Sengketa 101
BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN DAN UPAYA HUKUM KONSUMEN DI *MARKETPLACE* SHOPEE 112

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

A. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Photocard di Shopee 112
B. Upaya Hukum Konsumen dalam Kasus Ketidaksesuaian dan Kecacatan di Shopee 125

BAB V PENUTUP 143

1. KESIMPULAN 143
2. SARAN 144

DAFTAR PUSTAKA 145

LAMPIRAN 153

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang begitu cepat sehingga menumbuhkan media baru untuk berkomunikasi. Kehadiran media baru tersebut adalah terciptanya internet. Kehadiran internet sangat dibutuhkan oleh hampir seluruh masyarakat dunia. Banyak kegiatan yang memakai internet bahkan sebagian besar masyarakat lebih mudah melakukan kegiatannya dengan bantuan internet.

Awal tahun 2021 pengguna internet di Indonesia meningkat pesat 15,5% atau 27 juta jiwa dari tahun sebelumnya, yakni dari 175,4 juta pengguna menjadi 202,6 juta jiwa dari total 274,9 juta jiwa di Indonesia, sehingga sekitar 73% masyarakat Indonesia telah terhubung dengan internet.[1] Berdasarkan survei dari *internetwolrdstats*, Jumlah data ini menjadikan Indonesia di urutan ketiga dengan pengguna terbanyak di kawasan Asia.

Perkembangan internet yang semakin luas menjadikan banyak informasi dari seluruh dunia menjadi mudah didapatkan seperti budaya negara lain. Di Indonesia, budaya Korea berkembang pesat pada dua dekade terakhir. Budaya korea sangat diminati oleh berbagai pihak hingga akhirnya fenomena ini disebut dengan *Korean wave* atau *Hallyu Wave* yang mencakup dari

[1] Tim Tekno Kompas, "*Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta*", dikutip dari www.teknokompas.com diakses 23 Desember 2021

entertaiment, perfilman, tv drama, hingga industri musik. Mengenai industri musik pop Korea (K-pop) merupakan genre musik populer yang memiliki ciri khas tersendiri yang berasal dari Korea Selatan. K-pop biasanya dibawakan oleh grup yang terdiri lebih dari empat member.

K-pop banyak digemari oleh masyarakat terutama anak-anak muda karena dikemas secara menarik. Popularitas K-pop di Indonesia diperkuat dengan adanya survei dari Aplikasi Spotify yang menyatakan bahwa Indonesia menempati posisi negara kedua terbanyak yang memutar lagu K-pop sebanyak 41 miliar kali.[2] Laman akun Twitter Indonesia meliris pernyataan, bahwa Indonesia menduduki posisi pertama sebagai negara dengan jumlah *tweet* dan *unique authors* paling banyak tentang K-pop.[3]

Hallyu Wave ini semakin diterima di Indonesia dan menjadikan Indonesia sebagai *fanbase* yang kuat dan royal untuk industri ini. Keroyalan Penggemar K-pop terhitung berpengaruh dilihat dari penjualan album beserta *merchandise* yang tinggi diantara aktivitas lainnya. Aktivitas K-pop tersebut mencakup menulis *fanfiction* (19,8%), menonton konser (26,99%), membeli *digital* album (32,03%), membeli album (fisik) (36,44%), dan membeli *merchandise* (38,44%). [4]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

---

[2] Atmi Ahsani Yusron, "*Indonesia Jadi Negara ke-2 Terbanyak Memutar Lagu K-Pop",* dikutip dari www.hot.detik.com, diakses pada 25 Desember 2021.

[3] Prambors Writer, " *Twitter Rilis Daftar Negara Paling Banyak Tweet Tentang K-Pop, Indonesia Posisi Berapa?",* dikutip dari www.pramborsfm.com, diakses pada 02 Desember 2021.

[4] Tim Jakpat, "*The Fandom for Idols- A Survei Report on Kpop Fans in Indonesia"*, dikutip dari www.blog.jakpat.net, diakses pada 6 Desember 2021.

Berdasarkan survei di atas dapat disimpulkan bahwa pembelian *merchandise* merupakan aktivitas yang paling sering dilakukan oleh penggemar K-pop. *Merchandise* sendiri terbagi menjadi 2 kategori, yaitu yang pertama, *Unnofficial merchandise* adalah *merchandise* ini bukan berasal dari perusahaan tempat artis tersebut bernaung dan harga *merchandise* ini tergolong murah. Biasanya mereka menjual *t-shirt*, kalung, tas sablon, *casing handphone*, stiker, hingga sepatu *costum*. *Official merchandise* adalah produksi barang *marchandise* tersebut berasal dari perusahaan artis tersebut bernaung dan harga barang tersebut lebih mahal. *Official merchandise* biasanya menjual CD/DVD konser, album, kalender, *postcard*, *lightstick*, hingga *photocard* (PC).

Photocard (PC) ini sangat digemari oleh penggemar K-pop dan menjadi barang yang memiliki nilai tinggi. *Photocard* adalah foto/swafoto dari anggota grup K-pop yang dicetak pada kertas tebal (biasanya menggunakan bahan Art Carton) dengan ukuran seperti kartu/*card* pada umumnya (55x85 mm). *Photocard* tidak dijual secara satuan karena *photocard* merupakan hadiah yang diberi secara random dan rata-rata hanya terdapat 1 hingga 4 *Photocard* di dalam album atau di *merchandise* lainnya. Dengan menggunakan sistem random tersebut menjadikan strategi penjualan album berhasil meningkat, karena tidak sedikit penggemar idol tersebut rela membeli berpuluh-puluh album hanya untuk mendapatkan *photocard* idol yang diinginkan.

Ada sebagian penggemar K-pop yang hanya ingin membeli *photocard* secara terpisah dari album dan langsung bisa mendapatkan *photocard* dengan foto idol yang diinginkan. Dengan adanya permasalahan tersebut, terciptalah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

bisnis jual beli *photocard*. Harga tiap PC berbeda-beda, *Photocard* biasanya dijual dengan kisaran harga belasan ribu hingga lebih dari puluhan juta.

Jual beli *photocard* dapat dilakukan melalui berbagai cara. Salah satunya adalah dengan jual beli *online*. Kemajuan teknologi internet yang sangat cepat tentunya mendorong masyarakat untuk bertransaksi secara nontunai dan mendatangkan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari. Adanya pandemi COVID-19 telah meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk berbelanja *online*. Menurut laporan dari *Hootsuite* dan *We Are Social*, mengatakan bahwa 87% pengguna internet di Indonesia telah melakukan aktifitas berbelanja *online* melalui perangkat elektronik selama beberapa bulan terakhir ini dan menjadikan Indonesia sebagai salah satu pengguna jual beli *online* terbesar se Asia Tenggara.[5] Hasil Laporan Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2021, transaksi *online* di Indonesia diproyeksikan mencapai 403 triliun rupiah. Jumlah ini tumbuh 51,6% dari tahun 2020 yang mencapai 266 triliun rupiah.[6]

Ketentuan hukum mengenai jual beli tertuang di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata[7] dan sebagai konsumen mendapatkan perlindungan yang diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[5] Tim Money Kompas, "*87,1 Persen Pengguna Internet di Indonesia Belanja Online, Manakah Dompet Digital Paling Menguntungkan?",* dikutip dari www.money.kompas.com, diakses 29 Desember 2021.

[6] Monavia Ayu Rizaty, "*Transasksi E-Commerce Indonesia Diproyeksikan Capai Rp 403 Triliun pada 2021",* dikutip dari www.databoks.katadata.co.id, diakses pada 25 Desember 2021.

[7] Peraturan mengenai jual beli diatur dalam BUKU KETIGA khususnya BAB V dan aturan-aturan lainnya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Perlindungan Konsumen.[8] Apabila pembeli melakukan transaksi jual beli secara *online*, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE[9] tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang perlu dipertanggungjawabkan dan dapat sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahannya[10]

Jual beli *photocard* secara *online* banyak dilakukan melalui media sosial sampai *marketplace.* Terdapat sebuah kasus di mana pembeli melakukan transaksi jual beli *photocard* secara *online* namun terdapat sebuah permasalahan, di mana *photocard* yang dibeli oleh konsumen mengalami kerusakan atau *damage* tertekuk dan mengakibatkan kerugian karena apabila *photocard* tersebut tertekuk harga nilai dari *photocard* akan berkurang, terlebih lagi *photocard* yang rusak dan tertekuk bukanlah barang yang sesuai dengan deskripsi sebelumnya. Dalam kasus ini, pembeli telah berusaha menghubungi *seller* sebagai upaya meminta pertanggungjawaban atas kerugian tersebut. Setelah dihubungi oleh konsumen, *seller* memiliki itikad baik dan meresponnya dengan baik. *Seller* juga meminta bukti berupa *video unboxing* dari konsumen. Kemudian, konsumen mengirim *video unboxing* kepada *seller* dan *seller* menerima keluhan tersebut. Setelah diskusi antara *seller* dan konsumen tercapai

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[8] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen di Indonesia

[9] Peraturan Pemerintah tentang PSTE merupakan pengaturan lebih lanjut beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU 11 Tahun 2018 tentang ITE

[10] Cindy Aulia Khotimah Jeumpa Crisan Chairunnisa, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-*Online* (E-Commerce)". *Business Law Review*: Volume One. (Desember 2016)

sebuah kesepakatan di mana *seller* mau bertanggungjawab dan bentuk tanggungjawab *seller* kepada konsumen dalam kasus ini adalah berupa pengembalian uang sejumlah Rp200.000 tetapi konsumen harus mengembalikan *photocard* yang tertekuk tersebut kepada *seller*. Mengenai ongkos kirim yang telah dikeluarkan, akhirnya dibagi sama rata.

Berdasarkan uraian di atas, Penulis tertarik untuk mengkaji, menyusun dan meneliti ke dalam penulisan skripsi yang berjudul:

"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian *Photocard* (PC) Dalam Kasus Ketidaksesuaian dan Kecacatan Barang Melalui Media *Marketplace* Shopee"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli *photocard* (PC) di *marketplace* Shopee?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam kasus ketidaksesuaian dan kecacatan pada *photocard* (PC) di *marketplace* Shopee berdasarkan undang-undang yang berlaku?

C. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan dan kegunaan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

a. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan perlindungan konsumen dalam jual beli *photocard* (PC) di *marketplace* Shopee berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Untuk mengetahui upaya hukum konsumen dalam kasus ketidaksesuaian dan kecacatan pada *photocard* (PC) di *marketplace* Shopee berdasar Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan Penelitian

a. Harapan penulis untuk kedepannya penelitian ini dapat dijadikan referensi dan peninjauan bagi penelitian selanjutnya, khususnya dibidang perlindungan hukum terhadap pembelian *photocard* (PC) dalam kasus ketidaksesuaian dan kecacatan melalui media *marketplace* khususnya Shopee, dan memberikan masukan dan pengembangan hukum untuk masa depan.

b. Harapan penulis untuk penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat kepada para konsumen jual beli melalui media *marketplace* Shopee terutama kepada konsumen jual beli *photocard* (PC), serta memberikan pengetahuan mengenai hak-hak konsumen apabila terjadi perkara ketidasesuaian dan kecacatan pada *photocard* (PC).

D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini digunakan untuk membedakan dari penelitan-penelitian sebelumnya serta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

menghindari plagiasi. Di bawah ini penulis akan membahas beberapa karya ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, yaitu:

Pertama yaitu skripsi yang berjudul "Tinjauan Yuridis Mengenai Pertanggungjawaban Terhadap Barang Elektronik yang Cacat pada Transaksi Jual Beli *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada UD TRG Computer Bandung)" karya Juwita Antasari Tarigan tahun 2018. Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara Medan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwasanya pelaksanaan transaksi jual beli *online* barang elektronik, konsumen harus teliti dan mengerti apa saja hak-haknya, penjual harus mengerti apa bentuk tanggung jawabnya apabila barang tersebut mengalami kecacatan dan tidak melanggar hak-hak konsumen. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dan perlindungan konsumen apabila konsumen mengalami kecacatan barang. Perbedaannya adalah pada objek produk yang dibahas, penulis mengambil objek berupa *photocard* sedangkan objek skripsi ini berupa barang elektronik dan studi kasus penulis berupa melalui media *marketplace* Shopee sedangkan studi kasus skripsi ini bertempat di UD TRG Computer Bandung.[11]

Kedua, skripsi yang berjudul "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Shop Produk *Fashion* (Dalam Negeri) Melalui

[11] Juwita Antasari Tarigan, "Tinjauan Yuridis Mengenai Pertanggungjawaban Terhadap Barang Elektronik yang Cacat pada Transaksi Jual Beli *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada UD TRG Computer Bandung)". Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara Medan, 2018

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Instagram" karya Sela Rezando (2017), Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kesimpulan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana upaya perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* (dalam Negeri) melalui instagram dalam memperoleh hak-hak yang dimiliki untuk mengetahui faktor perngahambat upaya perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* (dalam Negeri) melalui *instagram*. Persamaan dari keduda penelitian ini adalah sama-sama membahas permasalahan tentang perlindungan konsumen dalam jual beli melalui media *online*. Perbedaannya dengan skripsi penulis berupa pada objek produk yang dibahas, penulis mengambil objek berupa *photocard* sedangkan objek skripsi ini barang berupa produk *fashion (*dalam negeri), dan studi kasus penulis berupa melalui media *marketplace* Shopee sedangkan studi kasus skripsi ini melalui media Instagram.[12]

Ketiga, skripsi yang berjudul "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Cacat Produk (Studi Pada Konveksi Baju Muslim Brand Alwi Kota Demak)" karya Yulia Nur Farida (2020), Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung. Skripsi ini membahas tentang pertanggungjawaban pelaku usaha terkait cacat produk pada umumnya adalah Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) namun konsumen yang mengalami kerugian atas penggunaan barang dan/ atau jasa maka wujud tanggungjawab pelaku usaha adalah Tanggung Jawab Produk (*Product Liability*). Pelaku usaha

[12] Sela Rezando "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Shop Produk *Fashion* (Dalam Negeri) Melalui Instagram". Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017.

akan memberi ganti rugi apabila konsumen mendapat barang yang cacat. Persamaan antara skripsi penulis dengan skripsi ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli apabila konsumen mengalami kecacatan barang. Perbedaannya adalah berupa pada sudut pandang. Skripsi penulis mengambil sudut pandang dari konsumen dan membahas mengenai hak hak konsumen, sedangkan skripsi ini mengambil sudut pandang dari penjual dan membahas kewajiban penjual. Perbedaan selanjutnya ialah objek yang diambil berbeda, skripsi penulis berupa *marchandice* sedangkan skripsi ini berupa baju muslim Brand Alwi. Serta skripsi penulis melalui media *marketplace* Shopee sedangkan studi kasus skripsi ini bertempat di Kota Demak.[13]

Keempat, jurnal karya I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiartha dan Ni Made Sukaryati Karma (2019). Fakultas Hukum Universitas Warmadewa Denpasar-Bali yang berjudul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui *E-Commerce*" membahas mengenai perlindungan hukum untuk konsumen yang menemui kasus kerugian karena jual beli barang di *e-commerce.* Persamaan dari penelitian ini dengan skripsi penulis adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli melalui media *online.* Perbedaanya adalah penelitian

[13] Yulia Nur Farida, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Cacat Produk (Studi Pada Konveksi Baju Muslim Brand Alwi Kota Demak)". Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, 2020.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

penulis membahas perlindungan konsumen di *Marketplace* Shopee, sedangkan penelitian jurnal membahas perlindungan konsumen di *E-commerce.*[14]

Kelima, Jurnal karya Ramadhan Wardhana, Dwi Desi Yayi Tarina (2021) dari Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang berjudul "Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* Masker di *Marketplace* Facebook" Jurnal ini membahas mengenai dalam Undang-Undang perlindungan konsumen seharusnya pelaku usaha atau penjual sadar bahwa konsumen *marketplace* dilindungi oleh Undang-undang, dengan adanya undang-undang ini seharusnya pengguna *marketplace* mendapatkan barang yang dibeli dari platfrom *online marketplace* dengan kualitas yang baik sehingga tidak ada lagi kasus yang merugikan seluruh pengguna *marketplace.* Persamaan jurnal ini dengan skripsi penulis adalah selain sama-sama membahas perlindungan konsumen dan membahas mengenai ketidaksesuaian barang yang berbeda dari perjanjian awal. Perbedaannya adalah jurnal ini membahas perlindungan konsumen di *marketplace* Facebook sedangkan penulis *marketplace* Shopee.[15]

E. Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik adalah sebuah kerangka berpikir tentang masalah yang menjadi bahan perbandingan dan pedoman teori. Teori yang akan

[14] I Putu Erick Sanjaya Putra, dkk "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui *E-Commerce*". *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 1 No. 2 (Januari 2019).

[15] Ramadhan Wardhana, Dwi Desi Yayi Tarina. "Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* Masker Di *Marketplace* Facebook" *Jurnal Justitia,* Vol 8, No 5 (2021)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

digunakan sebagai analisis guna membedah serta melihat permasalahan yang akan diteliti di penelitian ini adalah:

1. Teori Perjanjian

Soebekti mengatakan di dalam bukunya:

> "Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal[16] serta perjanjian dan persetujuan mempunyai arti yang sama. Suatu perjanjian dapat juga disebut persetujuan karena para pihak itu setuju untuk melakukan suatu hal".[17]

Di dalam Pasal 1320 KUH Perdata menjelaskan terdapat empat syarat sahnya sebuah perjanjian, Pertama, adanya kata kesepakatan bagi para pihak yang mengikatkan diri. Kedua, Kemampuan para pihak untuk mengadakan perikatan. Ketiga, Suatu hal tertentu. Keempat, kausa yang sah.

Ada unsur-unsur perjanjian yang diperlukan untuk mengetahui apakah peristiwa-peristiwa yang dihadapi adalah suatu perjanjian atau tidak, dan mempunyai akibat hukum atau tidak. Ada banyak asas dalam hukum perjanjian ini, contohnya adalah kebebasan berkontrak yang asal muasalnya dari *freedom of contract* lalu memberikan beberapa asas-asas peting yang ada di dalam Buku Ketiga KUH Perdata. Terdapat empat asas penting yang akan penulis gunakan dalam penelitian penulis, Yaitu Asas Konsensualisme (*Consensualism*), Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom*

[16] Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermassa, 1987), hlm. 1

[17] *Ibid.*, hlm. 11

Of Contract), Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda),* Asas Itikad Baik (*Good Faith).*

Asas itikad baik (*Good Faith*) memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu perjanjian, khususnya jual beli. Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan: "Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik ". Pengertian dari itikad baik tidak disebutkan dan dijelaskan secara tegas dalam undang-undang. Itikad baik dalam bahasa Belanda disebut sebagai *te goeder trouw*, yang secara ringkas berarti dengan kejujuran. Asas itikad baik dalam transaksi jual beli *online*, karena pada dasarnya penjual harus memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai barang yang akan dia jual kepada konsumen. Sebaliknya, konsumen berhak atas informasi mengenai barang yang akan konsumen beli dari pihak penjual dengan informasi secara jelas dan lengkap.

Jenis-jenis perjanjian dikelompokkan menjadi 13, yaitu perjanjian timbal balik, perjanjian sepihak, perjanjian cuma-cuma, perjanjian atas beban, perjanjian konsensuil, perjanjian riil, perjanjian bernama, perjanjian tidak bernama, perjanjian liberatoir, perjanjian kebendaan, perjanjian obligatoir, perjanjian accesoir, dan perjanjian penanggungan. Perjanjian yang akan dibahas lebih lanjut yaitu perjanjian timbal balik. Perjanjian timbal balik adalah kesepakatan yang menimbulkan kewajiban pokok yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak sesuai dengan isi yang disepakati di antara mereka. Pihak yang berkewajiban melakukan suatu hal

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

juga berhak menuntut suatu prestasi dari pihak lainnya. Contoh dari perjanjian timbal balik adalah perjanjian jual beli.[18]

2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum Menurut CST Kansil:

> "perlindungan hukum adalah segala upaya hukum harus diberikan oleh aparat penegak hukum demi memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun".[19]

Perlindungan hukum pada hakikatnya tidak membedakan antara laki-laki dan perempuan. Perlindungan berarti melindungi sesuatu dan menjauhkan dari sesuatu yang berbahaya, di mana sesuatu itu bisa berupa benda atau barang atau suatu kepentingan. Perlindungan hukum merupakan gambaran fungsi hukum, di mana suatu konsep hukum dapat memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan ketentraman. Oleh karena itu, perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai perlindungan di bawah hukum atau sebagai perlindungan dengan menggunakan lembaga dan metode hukum yang ada.

F. Metode Penelitian

Penelitian atau biasa disebut *research* dalam bahasa Inggris merupakan kegiatan pencarian kembali hingga mencapai kebenaran. Penelitian adalah upaya untuk memahami masalah dengan berbagai cara untuk mendapatkan

---

[18] Faisal Luqman Hakim, *Hukum Perdata Indonesia*, (Yogyakarta: Ierpro Kreasindo, 2018), hlm. 103.

[19] C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka,1989), hlm. 40.

solusi atau jalan keluar dari masalah yang sedang dihadapi. Metode yang akan penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research)* untuk mendapat data primer. Penulis melakukan dengan penelitian lapangan serta mengkaji ketentuan hukum yang sah dan mengetahui yang terjadi dalam realitanya di tengah masyarakat. Jenis penelitian lapangan adalah penelitian yang mempelajari secara mendalam mengenai latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, masyarakat dan lembaga.[20]

2. Sifat Penelitian

   Sifat dari penelitian saya adalah bersifat deskriptif analitis. Maksud dari dekriptif analitis adalah sesuatu yang berfungsi atau menggambarkan gambaran suatu objek yang diteliti melalui data atau sampel yang dikumpulkan apa adanya tanpa menganalisis kesimpulan yang berlaku untuk umum.[21] Penelitian ini mengilustrasikan tentang perlindungan hukum yang dibagikan untuk konsumen *marketplace* Shopee yang menerima barang yang tidak sesuai serta mengalami kecacatan.

3. Pendekatan Penelitian

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

---

[20] Husnaini Usman dkk, *Metodologi Penelitian Sosial.* (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2006) hlm. 5.

[21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 29.

Jenis pendekatan yang akan digunakan pada penelitian penulis adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan ini sering disebut dengan penelitian lapangan, yakni mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dan apa yang terjadi pada kenyataannya di dalam kehidupan masyarakat.[22]

4. Bahan Hukum

1. Primer

Bahan hukum primer adalah bahan ilmuu hukum yang mengikat langsung dengan inti permasalahannya. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan dan seluruh dokumen resmi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bahan hukum primer sebagai berikut:

1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3) UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
4) Peraturan Pemerintah No.82 Tahun 2012 tentang Penyelengaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[22] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 126

5) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
6) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

2. Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang bukan merupakan dokumen resmi. Contoh dari bahan hukum sekunder adalah buku-buku, jurnal, artikel, hasil penelitian, makalah dan lain sebagainya yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas penulis.[23]

3. Tersier

Sumber hukum lainnya yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedi, internet, serta data yang diperoleh langsung dalam melakukan penelitian ini.[24]

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik dalam mengumpulkan data dan fakta dengan melakukan tanya jawab tentang masalah yang diteliti secara lisan dengan melakukan percakapan dengan dua orang atau

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[23] I Ketut Suardita, "Pengenalan Bahan Hukum (PHB)". Fakultas Hukum Universitas Udayana. 2017. hlm. 2

[24] *Ibid.*

lebih untuk mendapatkan informasi yang tepat. [25] Dalam penelitian ini, Penulis melakukan wawancara dengan konsumen (pembeli *merchandise* Photocard) yang berjumlah 6 orang dan 1 orang penjual.

2. Kuesioner

   Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data berikutnya yang digunakan oleh penulis adalah kuesioner. Menurut Sugiyono, kuesioner adalah instrumen penelitian pengumpulan data dengan cara penulis memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden dan bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden.[26] Adapun dalam penelitian ini Penulis mendapatkan 17 orang responden.

3. Dokumen

   Dokumen merupakan sumber tertulis atau tercetak yang memuat informasi sebagai bukti keterangan. Dokumen di penelitian ini dapat berupa buku-buku, peraturan perundang-undangan, jurnal penelitian, tesis, skripsi, dan hasil penelitian lainnya yang menunjang kelancaran penelitian skripsi penulis. Dokumen lainnya dapat berupa foto, teks tertulis, gambar, dan dokumen lainnya.

6. Analisis Data

   Apabila penulis sudah mendapatkan data dan fakta yang dibutuhkan, seluruh data yang ada akan dianalisis dengan menggunakan

[25] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum,* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 95-100.

[26] Sugiyono, *Op.cit.*, hlm 199.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

cara kualitatif yang bersifat induktif. Menggunakan cara kualitatif yang bersifat induktif dimulai dari fakta yang ada di lapangan, lalu dianalisis, kemudian ajukan pertanyaan lalu dihubungkan dengan berbagai macam teori dan hukum yang sesuai, lalu pernyataan hingga kesimpulan.[27]

G. Sistematika Pembahasan

Dalam menyusun penelitian ini, penulis membagi menjadi lima bab, berikut gambaran pembahasannya :

Bab I Pendahuluan, di dalam bab ini penulis akan menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penulisan, dan sistematika pembahasan.

Bab II Membahas mengenai pengaturan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia. Bab ini akan membahas mengenai perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang membahas tentang perlindungan konsumen.

Bab III penulis akan membahas tentang perlindungan konsumen berkaitan dengan penerimaan produk yang tidak sesuai dan cacat, penulis juga akan membahas profil usaha dari *marketplace* Shopee, hubungan hukum yang

[27] http://skripsi-tarbiyahpai.blogspot.co.id/2014/09/kajian-pendekatan-induktif- deduktif. html, Jum'at, 2 Desember 2021, Pukul 21.00 WIB.

terjadi antara para pihak, proses terjadinya jual beli di *marketplace* Shopee, dan jenis penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh.

Bab IV Penulis akan memaparkan tanggung jawab penjual kepada pembeli *photocard* yang menerima barang serta mengalamai kecacatan dan ketidaksesuaian terhadap apa yang dideskripsikan penjual dalam iklan tokonya. Bab ini akan membahas mengenai tanggung jawab penjual dan *marketplace* Shopee dalam kasus ketidaksesuaian dan kecacatan barang, seperti produk/objek penelitian, pemesanan produk, pembayaran, pengiriman oleh ekspedisi, pengembalian produk dan/atau pengembalian dana konsumen.

Bab V Penutup, Penutup akan dimuat di bagian akhir. Penutup terdiri dari kesimpulan dari penelitian penulis dan berisi saran-saran yang berkaitan dengan penelitian penulis. Di Bab Penutup ini penulis juga memaparkan daftar pustaka yang penulis gunakan agar memberikan informasi kepada pembaca mengenai sumber yang penulis gunakan dalam penelitian skripsi penulis.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dalam skripsi ini menyimpulakan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perlindungan yang dilakukan oleh Shopee berupa adanya Masa Garansi dan fitur pengembalian barang dan/atau dana di mana konsumen dapat mewangajukannya dengan pilihan solusi yang konsumen inginkan ketika konsumen mengalami kasus ketidaksesuaian dan/atau kecacatan barang. Syarat layanan Shopee ini sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Angka 8 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai hak ganti rugi konsumen dan Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab penjual untuk ganti rugi.
2. Upaya yang dapat konsumen lakukan apabila menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan dan/atau mengalami kecacatan adalah dapat menempuh dengan cara berdiskusi terlebih dahulu dengan penjual. Hal ini tertulis di dalam Pengaturan Ketentuan dan Syarat Layanan Shopee Pasal 27. Apabila konsumen tidak mendapatkan ganti rugi yang semestinya, konsumen dapat mengajukan permasalahan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke pengadilan.

   Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Shopee telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesesuaian tersebut dapat dilihat dalam ketentuan penyelesaian sengketa dalam Peraturan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 47 Ayat (3), ketentuan pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 72 Ayat (1) dan Ayat (2) dan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2).

2. Saran

Untuk konsumen

1. Perbanyak penyuluhan terhadap masyarakat mengenai perlindungan konsumen oleh badan atau lembaga yang berwewenang.
2. Pentingnya kesadaran masyarakat sebagai konsumen mengenai perlindungan konsumen yang dilindungi oleh seperangkat alat hukum

Untuk pemerintah

1. Perlu adanya suatu Undang-undang yang mengatur lebih rinci menganai perlindungan konsumen dalam jual beli *online*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/ 11/ PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu Pasal 1 angka 10.

Peraturan Bank Indonesia No.14 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaran Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu

2. Jurnal

Andreas, Verren, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Ibu Maya Di Tahun 2018)", *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 3:2, (Desember 2020).

Chairunnisa, Cindy Aulia Khotimah Jeumpa Crisan, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-*Online* (E-Commerce)," *Business Law Review*: Volume One. (Desember 2016).

Ekawati, Hana Novita "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik" Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani, *URIDICA*, Vol. 3:1, (November 2021)

I Putu Erick Sanjaya Putra, dkk "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui *E-Commerce*". *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 1:2 (Januari 2019).

Kalangi, Alice "Kedudukan dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet," *Jurnal Lex Privatum* Vol. 3:4 (Juli 2015).

Lastini, “Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Lex Privatum*, Vol.4:6, (2016).

Meifriday, Jasmine Adhwaisy “Hubungan Hukum Antara Bukalapak Sebagai *Marketplace* Dengan Penjual Sebagai Merchant (Studi Di Bukalapak.com)” *Jurnal Privat Law*, Vol. 8:2, (Juli-Desember 2020).

Ramadhan Wardhana, Dwi Desi Yayi Tarina. “Perlindungan Konsumen Jual Beli *Online* Masker Di *Marketplace* Facebook” *Jurnal Justitia*, Vol 8:5 (2021)

Syafriana, Rizka”Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik”, *jurnal De Lege Lata*, Volume 1:2 (Desember 2016).

Weenas, Ribka Marshella “Legalitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Pelindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Lex Privatum*, Vol. 7:2 (Februari 2019).

Endi Suhadi, Ahmad Arif Fadilah, "Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli *Online* Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2:7 (Desember 2021).

3. Buku

Abdurrahman, *Kamus Ekonomi - Perdagangan*, Gramedia, 1986.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.

AK, Syahmin, *Hukum Kontrak Internasional*, Jakarta: Rjagrafindo Persada, 2006.

Ali, Achmad, *Menguak Tabir Hukum*, Jakarta: Chandra Pratama, 1996.

Amriani, Nurnaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Badrulzaman, Mariam Firdaus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009.

Bambang, R. Joni, *Hukum Ketenagakerjaan*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

C.S.T Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka,1989.

Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo, Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah, 1998.

Fuady, Munir, *Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, cet 2* Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2001.

Hakim, Faisal Luqman, *Hukum Perdata Indonesia,* Yogyakarta: Ierpro Kreasindo, 2018.

Hernoko, Agus Yudha, *Hukum Perjanjian (Azas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial),* Jakarta : Kencana, 2003.

Husnaini Usman dkk, *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Khairandy, Ridwan, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (Bagian I)*, Diktat Kuliah: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, 2012.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: sinar grafik, 2008.

Makarim, Edmon *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Margono, Suyud, *Arbritrase dan Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum* Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2002.

Marzuki, Peter Mahmud, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.

Meliala, A. Qirom Syamsudin, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Yogyakarta: Liberty, 2004.

Meliala, Adianus, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.

Miru, Ahmadi, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020.

Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.

Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2002.

Nasution, Az, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, cet 1, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1990.

Poernomowati, *Hukum Persaingan Usaha: Pemeriksaan Perkara Kertel*, Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021.

Raditio, Resa, *Aspek Hukum Transaksi Elektornik; Perikatan, Pembuktian, dan Penyelesaian Sengketa*, Jogjakarta: Graha Ilmu, 2010.

Rahardjo, Handri, *Hukum Perjanjian Indonesia*, Jakarta: Pustaka Yustisia, 2009.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Rusli Effendi, Dkk, *Teori Hukum*, Ujung Pandang: Hasanuddin University, 1992.

S, Salim H, *Hukum Kontrak : Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006.

Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Timbul dari Perjanjian*, Buku 1, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Grasindo, 2000.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.

Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013.

Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006

Suanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia, 2008.

Subekti, *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995.

Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: Alumni, 1986.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 1987.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Sukandar, Dadang, *Membuat Surat Perjanjian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011.

Zulham, Z. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2013

4. Lain-lain

Azizah, Laeli Nur, https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-Shopee/#:~:text =Awalnya%2C%20Shopee%20adalah%20sebuah%20platform,B2C %20atau%20bisnis%20untuk%20pelanggan.

Farida, Yulia Nur, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Cacat Produk (Studi Pada Konveksi Baju Muslim Brand Alwi Kota Demak)". Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, (2020)

http://repository.uin-suska.ac.id/7084/4/BAB%20III.pdf, akses 20 Mei 2022

http://skripsi-tarbiyahpai.blogspot.co.id/2014/09/kajian-pendekatan-induktif- deduktif. html, Jum'at, 2 Desember 2021

http://www.jurnalhukum.com/pengertian-pelaku-usaha/, diakses 10 Februari 2022.

Prambors Writer, " *Twitter Rilis Daftar Negara Paling Banyak Tweet Tentang K-Pop, Indonesia Posisi Berapa?",* dikutip dari www.pramborsfm.com, diakses pada 02 Desember 2021.

Priorita Damalies Aurora, "Tinjauan Yuridis Hubungan Hukum Para Pihak Dalam Transaksi Digital Sistem *Marketplace* (Studi Di *Marketplace* Shopee)", *Skripsi* Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2021)

Rezando, Sela, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Shop Produk *Fashion* (Dalam Negeri) Melalui Instagram". Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, (2017)

Rizaty, Monavia Ayu, "*Transasksi E-Commerce Indonesia Diproyeksikan Capai Rp 403 Triliun pada 2021",* dikutip dari www.databoks.katadata.co.id, diakses pada 25 Desember 2021.

Serenia, Ruth, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja *Online* Shopee," *Skripsi* Universitas Sumatera Utara Medan, (2019)

Suardita, I Ketut "Pengenalan Bahan Hukum (PHB)". Fakultas Hukum Universitas Udayana. (2017)

Tarigan, Juwita Antasari, "Tinjauan Yuridis Mengenai Pertanggungjawaban Terhadap Barang Elektronik yang Cacat pada Transaksi Jual Beli *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada UD TRG Computer Bandung)". Fakultas Hukum Universitas Sumatra Utara Medan, (2018).

Tim Dosen Pendidikan 2, https://.google.com/search?q=transaksi&oq=transaksi+&aqs=chrome..69i57j69i59j69i65.2507j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8, diakses pada 18 Mei 2022.

Tim Jakpat, "*The Fandom for Idols- A Survei Report on Kpop Fans in Indonesia"*, dikutip dari www.blog.jakpat.net, diakses pada 6 Desember 2021.

Tim Jogloabang, "*PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Ssitem Elektronik*", dikutip dari www.jogloabang.com diakses 12 Februari 2022

Tim Media Konsumen, "*YLKI*" dikutip dari www.mediakonsumen.com, diakses pada 12 Juni 2022, hlm.2.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tim Money Kompas, "*87,1 Persen Pengguna Internet di Indonesia Belanja Online, Manakah Dompet Digital Paling Menguntungkan?",* dikutip dari www.money.kompas.com, diakses 29 Desember 2021.

Tim Redaksi CNBC, https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20220301133757-33-319222/believe-it-or-not-photocard-artis-k-pop-ini-nyaris-rp50-juta#:~:text=Photocard%20merupakan%20salah%20satu%20merchandise,koleksi%20yang%20bernilai%20sangat%20tinggi.&text=Photocard%20biasanya%20didapatkan%20secara%20acak,yang%20dirilis%20oleh%20sang%20artis. akses 6 Agustus 2022.

Tim Shopee, "Syarat Layanan", dikutip dari https://Shopee.co.id/docs /3001, Akses 18 Mei 2022

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/71961-[Baru-di-Shopee]-Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-di-Shopee?previousPage=search%20recommendation% 20bar, akses 20 Mei 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/72685-[Baru-di-Shopee]-Bagaimana-cara-membuat-akun-Shopee%3F, akses 16 April 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/72875-[Negosiasi-Pengembalian-barang%2Fdana]-Apa-itu-Pusat-Resolusi%3F#:~:text=Pusat%20Resolusi%20adalah%20fitur% 20di halaman%20Rincian%20Pengembalian%20pesanan%20Anda. Diakses 21 Mei 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/72945-[Customer-Service]-Bagaimana-Cara-Menghubungi-Customer-Service-Shopee?previousPage=hot%20issues. Diakses pada 08 Juni 2022

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/72972-[Pembatalan-Pesanan]-Apa-yang-terjadi-jika-pesanan-saya-dibatalkan-oleh-Penjual%3F, Akses 12 Juni 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/73077-[Baru-di-Shopee]-Opsi-pembayaran-apa-saja-yang-didukung-Shopee%3F#:~:text=Shopee%20mendukung%20total%209 %20opsi, OneKlik%2C%20dan%20Cicilan%20Kartu%20Kredit. Diakses 21 Mei 2022

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/73138-[Pembayaran]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-tidak-membayar-setelah-batas-waktu-

pembayarannya-berakhir%3F?previous Page=other+articles, akses 1 Mei 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/73138-[Pembayaran]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-tidak-membayar-setelah-batas-waktu-pembayarannya-berakhir%3F?previous Page=other+articles, akses 20 Mei 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/73232-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-syarat-&-ketentuan-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana-di-Shopee%3 F, akses 27 Mei 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/73242?previous Page=other% 20articles, diakses 22 Mei 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/73242?previousPage=other% 20articles, diakses 22 Mei 2022.

Tim Shopee, https://help.Shopee.co.id/portal/article/73242?previousPage=other% 20articles, diakses 22 Mei 2022.

Tim Shopee, https://seller.Shopee.co.id/edu/article/3241, akses 23 Maret 2022.

Tim Shopee, https://seller.Shopee.co.id/edu/article/3384, diakses 13 Mei 2022.

Tim Shopee, https://Shopee.co.id/docs/3613 diakses pada 08 Juni 2022.

Tim Tekno Kompas, "*Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2021 Tembus 202 Juta*", dikutip dari www.teknokompas.com diakses 23 Desember 2021

Yusron, Atmi Ahsani "*Indonesia Jadi Negara ke-2 Terbanyak Memutar Lagu K-Pop",* dikutip dari www.hot.detik.com, diakses pada 25 Desember 2021.