

# UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA KASUS BARANG CACAT MELALUI PENGIRIMAN MARKETPLACE MENURUT PERSPEKTIF HUKUM NORMATIF DAN ISLAM

M. Fadio Valentino H. F; Rizka

Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Surakarta

## Abstrak

Perkembangan teknologi dan adopsi jual beli online melalui marketplace telah mengubah paradigma bisnis konvensional dan meningkatkan hubungan antara produsen dan konsumen. Namun, sering terjadi kerusakan atau cacat pada barang yang diterima oleh pembeli saat pengiriman. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen menjadi penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang dapat dilakukan pelanggan untuk melindungi diri secara hukum dalam kasus kerusakan barang. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi pandangan dan pengaturan hukum ekonomi syariah terkait tanggung jawab penjual terhadap barang cacat dalam pengiriman melalui marketplace. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan hukum normatif dengan menganalisis peraturan perundang-undangan dan doktrin yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya pelaku usaha menjalankan kewajiban mereka dalam membela hak-hak konsumen dan mencegah kerugian yang ditimbulkan oleh kerusakan barang. Perlindungan konsumen melalui undang-undang perlindungan konsumen menjadi landasan hukum yang relevan. Penelitian ini memberikan pemahaman lebih lanjut tentang perlindungan konsumen dan tanggung jawab penjual dalam transaksi online melalui marketplace.

**Kata Kunci:** Marketplace, Perlindungan Konsumen, Kerusakan Barang, Hukum Ekonomi Syariah, Jual Beli Online.

## Abstract

The development of technology and the adoption of online buying and selling through marketplaces have transformed the conventional business paradigm and enhanced the relationship between producers and consumers. However, it is common to encounter damages or defects in the goods received by buyers during delivery. In this context, consumer protection becomes crucial. This study aims to analyze the efforts that customers can undertake to legally protect themselves in cases of damaged goods. Additionally, this research also explores the perspectives and legal arrangements of Shariah economic law regarding the seller's responsibility for defective goods in marketplace deliveries. The research methodology employed a normative legal approach by analyzing relevant legislation and doctrines. The research findings emphasize the importance of businesses fulfilling their obligations in defending consumer rights and preventing losses caused by damaged goods. Consumer protection through consumer protection laws serves as a relevant legal foundation. This study provides further understanding of consumer protection and the seller's responsibility in online transactions through marketplaces.

**Keywords:** Marketplace, Consumer Protection, Damaged Goods, Shariah Economic Law, Online Buying And Selling.

## 1. PENDAHULUAN

Lembaga keuangan merupakan sebuah hal pokok pada ekonomi sebuah negara yang berperan menjadi instansi penghubung, yang diambil melalui unit surplus ekonomi, mencakup pemerintah, usaha, serta perorangan guna melakukan penyajian dana untuk unit ekonomi defisit. Lembaga keuangan bisa dijabarkan menjadi seluruh badan yang mempunyai kegiatan dibidang keuangan seperti melakukan perhimpunan dan penyaluran dana untuk masyarakat (Wiwoho, 2014).

Kemajuan teknologi berdampingan modernisasi pada masa sekarang menimbulkan dampak yang begitu signifikan pada gaya hidup. Salah satunya dengan adanya jual beli secara online melalui marketplace. Dengan adanya marketplace banyak Transaksi online antara pembeli dan penjual adalah hal biasa. Bisnis berbasis teknologi tinggi, bisnis elektronik, telah memperbaharui bisnis tradisional, dimana sebelumnya komunikasi langsung antara konsumen dan perusahaan menjadi komunikasi tidak langsung. Dengan meningkatkan hubungan antara produsen dan konsumen di dunia maya, belanja online telah mengubah paradigma bisnis konvensional. Sistem bisnis digunakan di toko online dirancang untuk tanda tangan elektronik. Tanda tangan elektronik ini dibuat sejak saat pembelian, konfirmasi, dan pengiriman.

Mengingat kemajuan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi, yang meningkatkan produktivitas dan efektivitas produsen dalam menciptakan barang dan jasa, perlindungan konsumen menjadi semakin penting, baik secara praktis maupun hukum. Perlindungan konsumen adalah komponen penting dari praktik bisnis yang etis. Perlindungan hukum bagi konsumen dan produsen seimbang dalam praktik bisnis yang beretika<sup>1</sup>.

Menurut A.z Nasution<sup>2</sup> Hukum konsumen, mengatur hubungan dan perselisihan para pihak untuk tujuan mengkonsumsi produk atau jasa, termasuk prinsip atau norma yang mengatur dan memiliki fitur yang melindungi kepentingan konsumen. Pemerintah telah menetapkan landasan hukum untuk UU Perlindungan Konsumen Indonesia yang relevan<sup>3</sup>. Produk cacat dapat beredar di Indonesia dan berdampak pada masyarakat sebagai akibat dari kurangnya kontrol atas pengujian produk yang dilakukan oleh produsen dan pengawasan oleh badan yang bertugas mengawasi saat produk dipasarkan. Indonesia mendefinisikan produk yang rusak sebagai salah satu yang tidak dapat melayani fungsi yang dimaksudkan karena berbagai alasan yang disengaja atau lalai di seluruh produksi serta distribusi, yang menyebabkan munculnya produk cacat.

Sebagaimana diketahui, Pasal 49 PP Nomor 71 Tahun 2019 memberikan pedoman khusus

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persda, Jakarta, 2013, hlm. 1.

<sup>2</sup> Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, and Panji Adam, 'Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli', *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3.1 (2021), 12–18

<sup>3</sup> Apandy, P. A. O., Melawati and Adam, P. (2021) 'Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli', *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3(1), pp. 12–18. doi: 10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85.

mengenai kapan terjadinya kesepakatan antar pihak dalam transaksi elektronik. Ini membantu memudahkan kedua belah pihak untuk mengetahui kapan suatu transaksi dianggap selesai dan sah. Selain itu juga terdapat penjelasan mengenai transaksi elektronik tertaut dalam pasal 47 Ayat 1 PP Nomor 82 Tahun 2012 “Sebagai sarana kesepakatan para pihak, dapat melakukan transaksi elektronik dengan menggunakan kontrak elektronik atau jenis kontrak lainnya”<sup>4</sup>.

Pada UUPK Pasal 19 telah diatur bahwa “Pelaku usaha wajib mengganti kerugian, kerusakan, dan/atau pencemaran yang diderita pelanggan sebagai akibat mengkonsumsi produk dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.” UU perlindungan konsumen bukan dimaksudkan untuk mencekik pelaku komersial. Hukum yang melindungi konsumen lakukan mempromosikan lingkungan bisnis yang berkembang, mendorong pertumbuhan perusahaan berkembang, dan membantu perusahaan baru mengungguli pesaing mereka dengan menyediakan produk dan layanan terbaik.

## **2. METODE**

Penelitian mengenai “Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Cacat Pada Pengiriman Melalui Marketplace” metodologi penelitiannya hukum normatif dengan pendekatan masalah digunakan untuk melakukan penelitian tesis ini. Pendekatan masalah merupakan metodologi untuk menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik masalah yang diperiksa serta konsep hukum baru<sup>5</sup>.

Dalam melakukan penelitian berlandaskan pembahasan terhadap masalah yang ada dalam melakukan jual beli dalam marketplace, peneliti akan melihat pada ketentuan peraturan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pendekatan analitis dan konseptual, yang tentu saja memanfaatkan berbagai elemen. Tentu saja diambil dari berbagai sumber, termasuk hukum primer, hukum sekunder, dan peraturan UU yang terkait, terutama yang berkaitan literatur serta topik terkait lainnya, serta bahan hukum tersier, yang terkait dengan temuan survei dan tidak diragukan lagi menimbulkan standar dokumentasi pendukung penulisan<sup>6</sup>.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Pandangan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Cacat Pada Pengiriman Melalui Marketplace**

Berdasarkan temuan penelitian ini, penulis menyimpulkan bahwa undang-undang perlindungan

---

<sup>4</sup> PP Nomor 82 Tahun 2012.

<sup>5</sup> Irianto, S., & Shidarta. (2017). Metode Penelitian Hukum : Konstelasi dan Refleksi. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

<sup>6</sup> Hajar, M. Model Pendekatan Penelitian Hukum dan Fiqh. (Yogyakarta, Kalimedia, 2017), 65.

konsumen telah digunakan untuk menjalankan UU No. 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. regulasi yang menawarkan kepastian penerimaan barang diperlukan karena konsumen memiliki peran yang signifikan dalam kegiatan transaksional.

Adanya perlakuan hukum yang bersifat pengaturan terhadap perlindungan konsumen, tampaknya proses hukum lebih bersifat protektif dan/atau mengatur yang lebih, dengan mempertimbangkan berbagai tuntutan konsumen. az. Nasution membela sejumlah larangan konsumen<sup>7</sup>, yaitu :

- a. Seseorang yang membeli produk atau jasa dengan tujuan untuk menggunakannya untuk tujuan tertentu disebut sebagai konsumen.
- b. Siapa pun yang membeli barang atau jasa untuk digunakan dalam produksi lebih banyak barang atau jasa atau transaksi (untuk tujuan komersial) adalah pelanggan perantara.
- c. Istilah "konsumen akhir" mengacu pada seseorang yang menggunakan produk atau layanan untuk tujuan pribadi. Keluarga dan/atau rumah, bukan untuk dijual dalam lingkungan bisnis atau non-bisnis.

Peristiwa di lapangan di mana konsumen tidak dilindungi secara maksimal telah menimbulkan berbagai pemikiran. Salah satu pemikiran yang muncul adalah kajian dari para pemikir Islam. Kajian ini dianggap perlu karena kemajuan kajian ekonomi Islam<sup>8</sup>. Selain itu, sumber hukum hukum Islam untuk perlindungan konsumen, termasuk yang berasal dari teks-teks Alquran dan Hadits serta hukum Islam, perlu diperiksa.

Pedoman ini dapat digunakan untuk melindungi hak konsumen kontemporer karena hukum ekonomi Islam memiliki Karena hukum ekonomi Islam mengandung kelebihan dan sifat menjaga hak-hak konsumen, rekomendasi ini dapat digunakan untuk menjaga hak-hak konsumen modern. Mayoritas karya syara mu'amalah lebih menekankan pencegahan perlakuan zalim dari kedua belah pihak, terutama konsumen dan badan usaha. Masalah perlindungan konsumen dalam hukum ekonomi Islam setidaknya membutuhkan pembenaran dari hadits yang mengandung aturan-aturan hukum berbunyi: "Tidak ada perbuatan yang merugikan atau merugikan dalam Islam" (HR. Ahmad, Ibnu Majah, al-Hakim, al-Daruquthni dari Abu Sa'aid al-Khudhri). Pembahasan menyeluruh tentang perlindungan konsumen dari berbagai perspektif diperlukan ketika berhadapan dengan kemajuan teknis yang dapat merugikan konsumen.

Konsep yang relevan dalam hukum ekonomi syariah adalah Al-Gharar (ketidakpastian) dan Al-'Aqd (kontrak)<sup>9</sup>. Konsep ini dapat membantu mengatur tanggung jawab penjual terhadap barang

---

<sup>7</sup> Nasution, Az., 1932-. (2000). Hukum perlindungan konsumen : suatu pengantar / AZ. Nasution. Jakarta :: Daya Widya,.

<sup>8</sup> Pane, Erina. "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam." *Pranata Hukum*, vol. 2, no. 1, 31 Jan. 2007.

<sup>9</sup> Cut Lika Alia, 'AKAD YANG CACAT DALAM HUKUM PERJANJIAN ISLAM', 1-17.

cacat. Hukum ekonomi syariah mendorong penjual untuk bertanggung jawab terhadap cacat barang yang terjadi selama pengiriman, jika penjuallah yang bertanggung jawab atas proses pengiriman tersebut. Solusi dalam hukum ekonomi syariah untuk tanggung jawab penjual bisa dilakukan praktik-praktik seperti penggunaan asuransi syariah atau takaful dapat digunakan untuk melindungi penjual dan pembeli dalam transaksi marketplace. Hukum ekonomi syariah juga memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, termasuk dalam hal barang cacat.

### **3.2. Upaya Perlindungan Hukum yang Harus Ditempuh oleh Konsumen Apabila Terjadi Kerusakan Barang/Cacat Pada Saat Diterima**

Menurut Ardi Murti (2020) dalam jurnal *"Legal Protection for E-commerce Transactions in Indonesia: A Comparative Study of Shari'ah Law and Positive Law"*, menekankan perlunya perlindungan hukum konsumen dalam penjualan online di Indonesia, khususnya di hal tanggung jawab penjual atas barang cacat pada pengiriman melalui marketplace.

Untuk mendapatkan keuntungan maksimal dari produsen, posisi konsumen yang lemah seringkali menjadi sasaran tindakan, mencegah hubungan pembeli-penjual mencapai keseimbangan yang diharapkan. Sesuai dengan persyaratan pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang dihasilkan, ketentuan yang mengatur standar mutu barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7D dialihkan dan/atau dipertukarkan.

Mencermati pemahaman tersebut di atas, sangat sedikit ruang untuk interpretasi tentang tanggung jawab pelaku korporasi dalam UUPK tentang barang yang harus dipromosikan atau disediakan kepada pelanggan. Agar konsumen tidak tertipu oleh informasi produk terkait (kualitas produk, jenis produk, dan keunggulan produk), pelaku usaha masih belum digambarkan dengan jelas dan lengkap hal-hal yang ditawarkan.

Mengenai hal tersebut, pihak penjual seharusnya bertanggung jawab mengenai kesalahan pengiriman barang Itu tidak mematuhi pengaturan pada marketplace. Selain itu ada beberapa kategori barang yang mengalami berbagai jenis cacat pada marketplace diantaranya:

- a. Cacat Fisik : Jenis kerusakan ini dapat berupa kerusakan pada barang seperti pecah, retak atau kerusakan pada beberapa bagian barang. Cacat fisik dapat disebabkan oleh kesalahan dalam proses pembuatan, pengemasan atau pengiriman barang. Terkait barang yang rusak secara fisik penulis melakukan survey terhadap barang yang cacat secara fisik. Salah satunya transaksi dengan nomor pesanan 12123634834 yang melakukan pemesanan kursi kantor lipat. Yang bersangkutan Haziq melakukan pembelian melalui marketplace dengan toko Klikfurniture membeli barang dengan kondisi cacat fisik. Disini konsumen mendapatkan barang dalam kondisi kaki kursi penyok dan tidak dapat diterapkan. Cacat ini ditemukan oleh pelanggan selama

perakitan, dan setelah memeriksa spesifikasi kursi, juga gagal memenuhi persyaratan<sup>10</sup>.

Konsumen berusaha melakukan retur barang akan tetapi hal tersebut tidak bisa dilakukan karena aplikasi yang dipilih sedang mengalami eror sehingga untuk melakukan pengajuan retur tidak bisa. Mengingat durasi retur dari aplikasi tersebut hanya 15 hari sejak barang diterima konsumen. Setelah kondisi aplikasi sudah berjalan lancar konsumen mencoba melakukan retur ulang namun konsumen sudah melewati batas klaim akhirnya tidak bisa mengajukan klaim untuk retur barang. PP Nomor 82 Tahun 2012 Pasal 48 Ayat 3 huruf f tentang kontrak elektronik yang terjadi di pasar mengacu pada “klausula yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk apabila terdapat cacat yang disembunyikan;” .

Hal ini yang dimaksud pihak yang dirugikan ialah konsumen yang merasa mendapatkan barang tidak layak pakai yang memenuhi syarat pengembalian barang. Namun pada kasus ini konsumen tidak bisa melakukannya karena aplikasi terdapat eror dan dapat menyebabkan kerugian pada konsumen. Berdasarkan kasus diatas juga , Dalam situasi tersebut di atas, perlindungan konsumen tidak tercakup secara khusus oleh hukum dan peraturan pasar. Undang-undang perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tetap berlaku baik bagi konsumen maupun pelaku usaha pada umumnya dalam bertransaksi.

- b. Cacat fungsional: Jenis kegagalan ini mengacu pada kemampuan unit untuk menjalankan fungsi atau fungsinya. Misalnya ponsel yang tidak bisa melakukan panggilan atau laptop yang tidak mau hidup. Pada kali ini penulis melakukan survey terkait kerusakan barang yang dikategorikan cacat fungsinya. Salah satu transaksi yang mengalami kerusakan fungsi dengan nomor pesanan 230320VWKS93XF melakukan pembelian sebuah handphone Pocco F4 GT. Melalui shopee, Miieaescream yang dimaksud membeli smartphone dari toko resmi Xiaomi. Namun, konsumen menerima barang yang rusak. Ketika handphone sampai dan dibuka keadaannya sudah tidak bisa dihidupkan sama sekali baik ditekan tombol power masih juga tidak merespon. Di-charge lumayan lama juga belum ada respon juga, hal ini sudah diantisipasi konsumen dengan melakukan perekaman pada saat membuka paket guna sebagai bukti jika paket terdapat kerusakan. Melalui aplikasi Shopee, minta pengembalian uang atau pembayaran. Kiriman saya dikirim pada 24 Maret 2023, dan saya langsung mendapatkan alamat gudang Shopee dan nomor resi melalui aplikasi,<sup>11</sup>

Setelah gudang Shopee menerima barang pada 25 Maret 2023, mereka akan mengecek dan memverifikasi barang tersebut. Keputusan permohonan konsumen ditolak pada 26 Maret 2023

---

<sup>10</sup> Dipetik April 7, 2023, dari <https://mediakonsumen.com/2023/03/16/surat-pembaca/beli-kursi-kantor-di-blibli-com-yang-diterima-barang-cacat-dan-tidak-bisa-dipakai>

<sup>11</sup> Dipetik April 6, 2023, dari [mediakonsumen: https://mediakonsumen.com/2023/03/31/surat-pembaca/shopee-menolak-pengembalian-ponsel-poco-f4-baru-yang-diterima-dalam-keadaan-matot](https://mediakonsumen.com/2023/03/31/surat-pembaca/shopee-menolak-pengembalian-ponsel-poco-f4-baru-yang-diterima-dalam-keadaan-matot)

dengan alasan yang tidak logis karena paket konsumen masih terbungkus pabrik. Namun sudah jelas barang yang diterima mengalami cacat fungsi karena mati total dan sudah dikirim bukti produk yang sampai rusak. Selanjutnya pelaku usaha sudah diatur dalam perundang-undangan tentang tanggung jawab terhadap ganti rugi Pasal 23 UUPK yaitu “pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak menanggapi dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau diajukan ke pengadilan di tempat kedudukan konsumen”<sup>12</sup>.

Mengenai UU yang dijelaskan diatas terdapat kebijakan yang perlu adanya Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam UU Setiap tindakan yang memperhatikan pelanggaran hukum dan bertujuan untuk melindungi konsumen dianggap sebagai pertahanan konsumen. Ada beberapa kegunaan perlindungan konsumen, termasuk menjaga produk dan layanan dari titik transaksi hingga titik pembelian.

Ada dua jenis perlindungan konsumen, yaitu perlindungan dari potensi bahwa barang yang dikirim ke konsumen berbeda dengan barang yang dikemas.

- a. Dengan penyebaran pernyataan yang tidak memadai kepada konsumen, ada batasannya.
- b. Tujuan dari jaringan konsumen-ke-konsumen adalah menyediakan pengaturan yang aman di mana pelanggan dapat memenuhi permintaan mereka.
- c. Pelaku usaha harus memberikan informasi yang akurat mengenai keadaan barang dan garansi berdasarkan standar kualitas, serta petunjuk penggunaan dan rekomendasi perawatan. Pengusaha diharapkan dapat menawarkan kepada pelanggan kesempatan untuk menguji atau mencoba produk, serta menawarkan garansi atau jaminan lain atas barang yang mereka buat atau perdagangkan. Pelaku usaha wajib mengganti, mengkompensasi, dan/atau memulihkan kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan barang niaga di luar ikatan perjanjian. Selain itu, konsumen berhak untuk meminta ganti rugi sesuai dengan haknya.

Temuan penelitian ini menjelaskan betapa pentingnya bagi pelaku usaha untuk menegakkan kewajibannya untuk membela hak-hak konsumen dan mencegah kerugian yang ditimbulkan oleh kerusakan atau cacat pada barang yang diterima. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa pelanggan memiliki hak untuk meminta penggantian sesuai dengan hak hukum mereka.

#### **4. PENUTUP**

Kasus-kasus yang terjadi di bawah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK) menunjukkan contoh pelanggaran hak konsumen dalam hukum. Pelaku usaha secara tegas dilarang memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan jaminan yang diberikan pada kemasan, label,

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

atau iklan berdasarkan Pasal 8 UU PK. Pelaku usaha yang melanggar Pasal 4 UU PK melarang nasabah memilih barang sesuai dengan jaminan yang diberikan. Pelanggaran terhadap pelaku komersial yang melakukan penjualan produk atau jasa antara lain kesalahan iklan atau foto produk.

Di Indonesia, transaksi e-commerce dilindungi oleh undang-undang konsumen juga diatur oleh hukum syariah. Dalam hukum syariah, penjual harus bertanggung jawab atas kecacatan pada barang yang dijual dan harus mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat kecacatan tersebut. Selain itu, hukum syariah juga menekankan pada kewajiban moral dan etika dalam transaksi bisnis. Solusi dalam hukum ekonomi syariah untuk tanggung jawab penjual bisa dilakukan praktik-praktik seperti penggunaan asuransi syariah atau takaful dapat digunakan untuk melindungi penjual dan pembeli dalam transaksi marketplace. Hukum ekonomi syariah juga memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, termasuk dalam hal barang cacat. Konsumen memiliki hak untuk mengembalikan barang cacat dan meminta kompensasi yang adil sesuai dengan prinsip keadilan Syariah.

Pembelaan hak konsumen Indonesia, harus ada kerangka hukum atau rasa kepastian hukum pasar dimiliki oleh konsumen dapat ditegakkan guna menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha. Disamping keberadaan UUPK perlu adanya regulasi terkhusus mengatur tentang transaksi jual beli pada marketplace.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persda, Jakarta, 2013, hlm. 1.
- Puteri Asyifa Octavia Apandy, Melawati, and Panji Adam, 'Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli', *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3.1 (2021), 12–18
- Apandy, P. A. O., Melawati and Adam, P. (2021) 'Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli', *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3(1), pp. 12–18.
- Irianto, S., & Shidarta. (2017). *Metode Penelitian Hukum : Konstelasi dan Refleksi*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Hajar, M. *Model Pendekatan Penelitian Hukum dan Fiqh*. (Yogyakarta, Kalimedia, 2017), 65.
- Nasution, Az., 1932-. (2000). *Hukum perlindungan konsumen : suatu pengantar* / AZ. Nasution. Jakarta :: Daya Widya,.
- Pane, Erina. "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam." *Pranata Hukum*, vol. 2, no. 1, 31 Jan. 2007.
- Cut Lika Alia, 'AKAD YANG CACAT DALAM HUKUM PERJANJIAN ISLAM', 1–17.
- Dipetik April 7, 2023, dari <https://mediakonsumen.com/2023/03/16/surat-pembaca/beli-kursi-kantor-di-blibli-com-yang-diterima-barang-cacat-dan-tidak-bisa-dipakai>
- Dipetik April 6, 2023, dari mediakonsumen: <https://mediakonsumen.com/2023/03/31/surat->

[pembaca/shopee-menolak-pengembalian-ponsel-poco-f4-baru-yang-diterima-dalam-keadaan-matot](#)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

PP Nomor 82 Tahun 2012

