

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Zainudin, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Azheri, Busyra, 2011, *Social Responsibility: Dari Voluntary Menjadi Mandatory*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 54.
- Fuady, Munir, 2013, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Hadjon, Philipus M., 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- HS, Salim dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Ibrahim, Johnny, 2012, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publishing, Malang.
- Jayadi, Ahkam, 2022, *Legalitas Spiritual dalam Penegakan Hukum*, Indie Press, Bandung.
- Kansil, C.S.T., 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, UB Press, Malang.
- Mardani, 2024, *Teori Hukum: Dari Teori Hukum Klasik Hingga Teori Hukum Kontemporer*, Kencana, Jakarta.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2014, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta.
- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Muhammad, Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muttaqien, Raisul, 2006, *Teori Hukum Murni*, Nuansa & Nusa Media, Bandung.
- Rahardjo, Satjipto, 2000, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rahardjo, Satjipto, 2012, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudja, 2001, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soemardi, 2007, *General Theory of Law and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BEE Media Indonesia, Jakarta.
- Soeroso, 2011, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Subekti, R. dan R. Tjitrosudibio, 2008, *Kitab undang-Undang Hukum Dagang dan Undang-Undang Kepailitan*, Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Sugiarto, Eko, 2015, *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif, Skripsi dan Tesis*, Suaka Media, Yogyakarta.
- Suyono, R. P., 2003, *Shipping: Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Pradnya Paramita, Jakarta.

Jurnal

- Agustanti, Rosalia Dika, Rianda Dirkareshza, Taupiqqurrahman, Shafira Fatahaya, dan Rissa Asmitha Wardoyo, 2021, *Peningkatan Pengetahuan Praktik Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Masyarakat Mandiri, Vol. 5 No. 5, 2824-2837, <https://doi.org/10.31764/jmm.v5i5.5886>
- Akhmaddhian, Suwari dan Asri Agustiwi, 2016, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik di Indonesia*, Jurnal Unifikasi, Vol. 3, No. 2, 40-60, <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v3i2.409>
- Akin, Mustafa Seref, 2024, *Enhancing E-Commerce Competitiveness: A Comprehensive Analysis of Customer Experiences and Strategies in the Turkish Market*, Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, Vol. 10 No. 1, 1-16, <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100222>
- Alamin, Zumhur, Randitha Missouri, Sutriawan, Fathir, dan Khairunnas, 2023, *Perkembangan E-Commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia*, J-ESA (Jurnal Ekonomi

- Syariah), Vol. 6 No. 2, 120-131, <https://doi.org/https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.2484>
- Alfiana, Meza Putri, Syuryatman Desri, Venia Dwi Ayu Sarahita, Cindy Putri Sabrina, dan Reza Mahera Chaniago, 2024, *Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman Shopee Express*, EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan, Vol. 11, No. 2, 593-602, <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v11i2.2557>
- Dyani, Vina Akfa, 2017, *Pertanggungjawaban Hukum dan Perlindungan Hukum bagi Notaris dalam Membuat Party Acte*, Lex Renaissance, Vol. 2, No. 1, 162-176, <https://doi.org/10.20885/JLR.vol2.iss1.art11>
- Elvhidia, Andri Primadi, dan Muhammad Tohir, 2023, *Analisis Pengaruh Waktu, Biaya dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Logistik*, Jurnal Pendidikan Siber Nusantara (JPSN), Vol. 1, No. 3, 135-141, <https://doi.org/10.38035/jpsn.v1i3>
- Fatahillah, 2015, *Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Transportasi di Darat atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Kiriman*, REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 3, No. 1, 89-103, <https://doi.org/10.29103/reusam.v3i1.1958>
- Gudiato, Candra, Eko Sedyono, dan Irwan Sembiring, 2022, *Analisis Sistem E-Commerce pada Shopee untuk Meningkatkan Daya Saing Menggunakan Metode S.W.O.T*, Journal of Information Technology, Vol. 2, No. 1, 6-10 <https://doi.org/10.46229/jifotech.v2i1.294>
- Hadriani, Aan, 2020, *Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online*, Pamulang Law Review, Vol. 3, No. 2, 127-138, <https://doi.org/10.32493/palrev.v3i2.7989>
- Hassandi, Irfan, Mira Gustiana Pangestu, Yosinomita, Yosi Fadillah, Desy Ratna Wijaya, Ivan Cristhian, 2025, *Pengaruh Harga, Keamanan, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Pada Keputusan Penggunaan Layanan J&T Express Di Kota Jambi*, Vol. 5, No. 1, 14-28, <https://doi.org/10.35814/jimp.v5i1>

- Jaya, Ketut Arie, I Nyoman Putu Budiarta, dan Ni Made Puspasutari Ujianti, 2020, *Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Muatan dalam Pengangkutan Darat*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 1, No. 1, 66-71, <https://doi.org/10.22225/juinhum.1.1.2188.66-71>
- Juwitasari, Nina, et al., 2021, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi*, Jurnal USM Law Review, Vol. 4, No. 2, 688-701, <https://doi.org/10.26623/julr.v4i2.4249>
- Kabugumila, Maureen Semu, Simon Lushakuzi, dan Jacqueline E. Mtui, 2016, *E-Commerce: An Overview of Adoption and Its Effective Implementation*, Vol. 7, No. 4, 243-252, <https://doi.org/10.30845/ijbss>
- Kayikci, Yasanur, 2019, *E-Commerce in Logistics and Supply Chain Management*, IGI Global, Vol. 76, 1015-1026, <http://dx.doi.org/10.4018/978-1-5225-7362-3.ch076>
- Klein, Patrick dan Bastian Popp, 2022, *Last-Mile Delivery Methods in E-Commerce: Does Perceived Sustainability Matter for Consumer Acceptance and Usage?*, MDPI, Vol. 14, No. 24, 1-27, <https://doi.org/10.3390/su142416437>
- Kristina, Tira Hana dan Fitika Andraini, 2019, *Tanggung Jawab Atas Keterlambatan, Kerusakan Atau Kehilangan Pengiriman Barang Di Pt. Pandu Logistics*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 20, No. 1, 40-50, <https://doi.org/10.35315/dh.v22i1.8260>
- Manoppo, Marisca C., 2015, *Pengaruh Persepsi, Sikap dan Motivasi Konsumen Terhadap Minat Penggunaan Jasa Pengiriman Tiki di Manado*, Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 1, 266-276, <https://doi.org/10.35794/emba.3.1.2015.7086>
- Marina, Sandriana, Dika Risit Maulana, dan Imam Ozali, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya*, Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik, Vol. 5, No. 1, 87-92, <http://dx.doi.org/10.54324/j.mbt1.v5i1.895>

- Mas'udah, Al, 2024, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Pada Paket Hilang*, Justitiable - Jurnal Hukum, Vol. 6, No. 2, 87-105, <https://doi.org/10.56071/justitiable.v6i2.785>
- Masiaga, Nadya Retty, Frederik G. Worang, dan Yunita Mandagie, 2022, *Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berbelanja Secara Online di Lazada.com*, Jurnal EMBA, Vol. 10, No. 2, 900-910, <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40476>
- Masuch, Simon, Jan R. Landwehr, Christoph M. Flath, Frédéric Thiesse, 2024, *The Faster, the Better? The Impact of Short Delivery Times on Product Returns in Online Retailing*, Journal of Retailing, Vol. 100, No. 3, 475-485, <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2024.07.002>
- Medar, Suzana, 2020, *The Conception of Legal Responsibility in the Opus of Hans Kelsen and Toma Živanović*, Zbornik Radova Pravnog Fakulteta u Nišu, Vol. 59, No. 89, 101-117 <https://doi.org/10.5937/zrpfno-28657>
- Musyafah, Aisyah Ayu, Hardianti Widya Khasna, dan Bambang Eko Turisno, 2018, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, Law Reform, Vol. 14, No. 2, 151-161, <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>
- Nurkamiden, Miyzah dan Ferosita W Rahman, 2025, *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Shopee Express (SPX) Menggunakan Kerangka Itil V3 Domain Service Operation*, Jurnal TRANSFORMASI, Vol. 21, No. 1, 145–153, <https://doi.org/10.56357/jt.v21i1.427>
- Nur, Zulfahmi, 2023, *Keadilan dan Kepastian Hukum (Refleksi Kajian Filsafat Hukum Dalam Pemikiran Hukum Imam Syâtibî)*, Misykat al-Anwar: Jurnal Kajian Islam dan Masyarakat, Vol. 6, No. 2, 247-272, <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/MaA16/index>
- Örendil, Emre, 2025, *Tracing the Evolution of Ecommerce: Historical Foundations, Impacts of the Pandemic, and Future Directions*, İşletme

- Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, Vol. 8, No. 1, 47-54,
<https://doi.org/10.33416/baybem.1581338>
- Patria, Dewa Kadek Kevin dan I Gde Putra Ariana, 2020, *Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Ekspedisi Terhadap Kerusakan Barang Kiriman Milik Konsumen (Studi pada Ninja Xpress)*, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Vol. 8, No. 9, 1366-1374,
<https://doi.org/10.24843/KS.2020.v08.i09.p07>
- Prasetyo, Edy, Arief Budiono, dan Jan Alizea Sybelle, 2024, *Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak*, Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan, Vol. 5, No. 1, 29-43, <https://doi.org/10.18196/jphk.v5i1.18825>
- Pratiwi, Dinda dan Rianda Dirkareshza, 2023, *Pengelabuan Informasi Harga di E-Commerce terhadap Konsumen Melalui Flash Sale*, Jurnal Ius Constituendum, Vol. 8, No. 3, 406-423,
<http://dx.doi.org/10.26623/jic.v8i3.7344>
- R., Michael Willy, Juliater Simarmata, Nofrisel, dan Yosi Pahala, 2024, *Logistics Transformation in Indonesia for The E-Commerce Market Industry*, Vol. 8, No. 4, 69-81, <https://doi.org/10.70672/qwqggm84>
- Rajagukguk, Peter, Bambang Haryono, Hardani, dan Arief Fadholi, 2023, *Penerapan Sistem Pelayanan Trace To Tracking Shopee Express Pada PT. Nusantara Ekspres Kilat Di Service Point Jakarta*, Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi MH Thamrin, Vol. 4, No.1, 103-114, <https://doi.org/10.37012/ileka.v4i1.1564>
- Safitri, Wahyuni, Wafda Vivid Izziyana, 2020, *Perlindungan Hukum Konsumen E- Commerce dalam Jasa Layanan Pengangkutan Barang*, Rechstaat Nieuw, Vol. 5, No. 1, 30-37,
<https://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/5609>
- Sakti, Brillyan Jaya dan Mahfudz, 2018, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang)*, Diponegoro Journal of Management, Vol. 7, No. 4, 1-8, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

- Santos, Valdeci Ferreira dos, et al., 2017, E-Commerce: A Short History Followup on Possible Trends, Sciedu Press, Vol. 8, No. 7, <https://doi.org/10.5430/ijba.v8n7p130>
- Septyawati, Ni Made, I Nyoman Putu Budiarta, dan Luh Putu Suryani, 2021, *Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Tabanan Terhadap Wanprestasi Pengiriman Barang*, Jurnal Analogi Hukum, Vol. 3, No. 1, 74-78, <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2021.74-78>
- Siregar, Alex Saputra, Iriansyah, dan Indra Afrita, 2021, *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Konsumen*, Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Vol. 8, No. 7, 2398-2408, <http://dx.doi.org/10.31604/jips.v8i7.2021.2398-2408>
- Tian, Yan dan Concetta Stewart, 2008, *History of E-Commerce*, IGI Global, Vol. 1, 1-8, <https://doi.org/10.4018/978-1-59904-943-4.ch001>
- Utomo, Yusuf Arif, Carissa Kirana Eka Putri, dan Hilda Yunita Sabriec, 2020, *Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang*, Jurnal Bina Mulia Hukum, Vol. 4, No. 2, 347-368, <http://dx.doi.org/10.23920/jbmh.v4i2.297>
- Yusuf, Dara Qurratu Aini, 2022, *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang (Studi Pada Perusahaan Pengiriman Barang Di Kota Binjai PT. JNE)*, Jurnal Kajian Hukum: Iuris Studia, Vol. 3, No. 2, 203-213, <https://doi.org/10.55357/is.v3i2.249>
- Zhang, Xuemei, et al., 2019, *Evolving Strategies of E-Commerce and Express Delivery Enterprises with Public Supervision*, Research in Transportation Economics, Vol. 80, 1-16, <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2019.100810>
- Zulkifli, Suhaila, Jeremia Maruli Simbolon, Mutiara Henramawati Christin Waruwu, Deviana Br. Haloho, dan Tajuddin Noor, 2023, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang yang Hilang atau Rusak Pada Aplikasi Jual Beli Secara Online*, Jurnal Interpretasi Hukum, Vol. 4, No. 2, 255-261, <https://doi.org/10.55637/juinhum.4.2.7775.255-261>

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), 2008, Pradnya Paramitha, Jakarta.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), 2017, Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang POS

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang POS

Website/Internet

<https://Shopee.co.id/inspirasi-Shopee/cara-ganti-rugi-jasa-ekspedisi-yang-didukung-Shopee-jika-paket-rusak-atau-hilang/>, diakses pada tanggal 07 Maret 2025 pukul 12.28 WIB.

<https://ahlinesia.com/apa-itu-spx-pengertian-jenis-layanan-dan-cara-cek-resi/>, diakses pada 03 Juni 2025 pukul 17.28 WIB.

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/18015>, diakses pada tanggal 03 Juni 2025 pukul 17.41 WIB.

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/18014>, diakses pada tanggal 04 Juni 2025 pukul 22.56 WIB.

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/17345>, diakses pada tanggal 04 Juni 2025 pukul 23.53 WIB.

https://mediakonsumen.com/2024/02/17/surat-pembaca/kehilangan-paket-bernilai-rp49-juta-hanya-diganti-rp180-ribu-oleh-kurir-spx-Shopee#google_vignette, diakses pada tanggal 05 Juni 2025 pukul 00.49 WIB.

<https://mediakonsumen.com/2025/06/18/surat-pembaca/pelayanan-Shopee-spx-express-sangat-buruk-sarung-senilai-rp49-juta-diretur-jadi-sandal-bekas>, diakses pada tanggal 20 Juni 2025 pukul 23.13 WIB.

https://www.researchgate.net/publication/365202093_The_History_Of_E-Commerce, diakses pada tanggal 24 Juli 2025 pukul 09.04 WIB.

<https://sis.binus.ac.id/2022/07/15/explanation-and-history-about-e-commerce/>, diakses pada tanggal 25 Juli 2025 pukul 11.34 WIB.