

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku dan Jurnal

- Adis Nur Hayati et al., "Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum Vol 15, No. 3*, 2021: 523, <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.509-526>
- Aisya, Nidya Nurul et al., "Determinan Intensi Retur Pembelian E-Commerce di Indonesia: Model Konseptual," *Proceeding of National Conference on Accounting & Finance Journal. Vol 3*, 2021: 1-12.
- Achmad Fausi et al., "Hukum Perjanjian Elektronik Dalam E-Commerce," *Journal Of Islamic Business Law Volume 9*, , 2025: 109.
- Andjani Bunga et al., "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam E-Commerce Yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif," *Burreaucarcy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance, Vol. 3, No. 1*, Januari-April 2023.
- Jimly Asshiddiqie et al., *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Jakarta: Konstitusi Press, Cet ke-4, 2014.
- Khotimah et al., "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Konsumen dan Kreativitas Iklan terhadap Minat Beli Konsumen Online-Shop," *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, 1(1)*, 2018: 19-26.
- Ratu Sherli Marselia Sari et al., "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Atas Kerugian Yang Diderita Karena Itikad Buruk Konsumen Berupa Video Unboxing Palsu Dalam Transaksi Perdagangan Elektronik (E-Commerce) Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia," *Rechtswetenschap: Jurnal Mahasiswa Hukum Vol. 3, No. 1*, : 2, <https://doi.org/10.36859/rechtswetenschap.v3i1.3973>
- Rochani Urip et al., "Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-commerce)," *Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 13, 1*, 2013: 134.
- Titik Triwulan Tutik et al., *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010.
- Wibisana M et al., "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen E-Commerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal KRTHA BHAYANGKARA, Vol 17, No. 2*, 2023: 437-464.

- Aaron J et al., *Fraud Auditing and Forensic Accounting, 4th Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, 2010.
- Danni Zhang et al., "Understanding Fraudulent Returns and Mitigation Strategies in Multichannel Retailing," *Journal of Retailing and Consumer Services*, Volume 70, 2023.
- Fista Y et al., "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Binamulia Hukum Volume 12 Nomor 1*, 2023: 177-189.
- Lloyd C et al., "Deviant Customer Behaviour: A Study of Techniques of Neutralisation," *Journal of Marketing Management. Volume 00*, 2010: 13.
- Nadia Alliskha Qotrunada et al., "Pengaruh Online Return Policy Leniency dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Marketplace Tokopedia di D.I.Yogyakarta," *Jurnal Manajemen Terapa dan Keuangan (Mankeu) Vol 12 No. 04*, 2023.
- Nur Hayati et al., "Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Vol. 3, No. 2: 14-20*, 2024: 14-20.
- Zainudin Hasan et al., "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Dari Perspektif Hukum dan Perilaku Ekonomi," *Jurnal Musytari: Neraca Manajemen, Ekonomi, Vol 10 No. 3*, 2024: 5.
- Ananda Fadil Rasya Saputra et al., "Analisis Efektivitas Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Dalam Transaksi E-Commerce Di Indonesia," *Media Riset Bisnis Ekonomi Sains dan Terapan, Vol. 3, No.2*, 2025: 22, <https://doi.org/10.71312/mrbest.v3i2.303>
- Andriani, Imawati et al., "Pengaruh Harga Diri dan Kepercayaan Terhadap Pengungkapan Diri Pada Pengguna Aplikasi Kencan Online," *Motiva Jurnal Psikologi, 2(2)*, 2019 : 66-73.
- Arel, Shefira, "Moral Hazard Meruntuhkan Kepercayaan Konsumen," *Kumparan*. Kumparan, 2025.
- Ariel C. Avgar et al., "Sistem Penyelesaian Sengketa yang Terfragmentasi dan Sangat Terprivatisasi: Amerika Serikat," *Industrial Relations Journal 54, no. 4-5*, 2023: 304-20, <https://doi.org/10.1111/irj.12409>
- Arts, AB. Massier dan Marjanne Termorshuizen. *Indonesische-Nederlands Woodenboek Privaatrecht*. Leiden: KITLV Uitgeverij, 2000.
- Asshafa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1996.

- Astuti, Florentina Dwi. *Sistem Hukum Indonesia*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup, 2023.
- Sistem Hukum Indonesia*. Malang: PT Literasi Nusantara Abadi Grup, 2023.
- Athallah, Rayhan Mohamad et al., "Tanggung Jawab Marketplace Atas Kerugian Konsumen Dalam Transaksi E-commerce," *Jurnal Kertha Semaya Vol. 13 No. 09*, 2025: 2122, <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i09.p17>
- Bayu Hidayat, "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee," 55. Jakarta: Repository (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta), 2023.
- Budiono, Herlien. *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 2015.
- Christian, Yeremia Immanuel, "Itikad Baik dalam Klausula Baku pada E-Commerce," *Jurnal Sosialita, Vol. 2, No. 1*, 2023: 88.
- Erhans A. *Akuntansi Berdasarkan Prinsip Akuntansi Indonesia*. Jakarta: PT. Ercontara Rajawali, 2015.
- Francis Fukuyama. *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free, 1995.
- Hadjon, Philipus M. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Kadek Sri Candra Laksmi Putri, Ni Ketut Sari Adnyn, and Made Sugi Hartono, "Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Dan E-Commerce," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora 5, no. 1*, 2026: 951, <https://doi.org/10.55606/jurrissh.v5i1.8625>
- Kansil, CST. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1980.
- KBBI. "KBBI." Dalam *KBBI*, oleh KBBI, 334. CV. Adi Perkasa. Edisi Ke Lima, 2018.
- Khatimah, Husnul, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada dan Shopee," *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Lex Lata*, 2022: 384–404.
- Lingtasari, Lylaninda, "Kekuatan Hukum Penggunaan Rekaman Videi Sebagai Alat Bukti Tindak Pidana," 8. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018.
- Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Neo-bis Volume 9, No. 2*, 2015.

- Mammudji, Sri. *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Bahan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.
- Mardiyati, Nursanti, "Keabsahan Hukum Fitur Pengaduan Shopee Sebagai Bukti Elektronik dalam E-Commerce," *Jurnal USM Law Review Vol 9, No. 1*, 2026: 60, <https://doi.org/10.26623/julr.v9i1.12896>
- Marim Darus Badruzaman, KUHPperdata, Buku III, Hukum Perikatan Dengan Penjelasan, (Bandung : PT. Alumni, 2011), 114. *KUHPperdata, Buku III, Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. Bandung: PT. Alumni, 2011).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum, cetakan ke-11*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Mass.gov. "Consumer Bill of Rights." Massachusetts: Mass.gov, t.thn.
- Mochammad, Isnaeni. "*Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*",. Surabaya: Revka Petra Media, 2016.
- Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Nasution, A.Z. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Indrawan, Ghosel et al., "Aspek Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Beritikad Buruk Dalam Transaksi Digital," *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan, Vol 3, No. 1*, 2026. <https://doi.org/10.69714/wyg4fy61>
- Novisaputri, Veronica Angeline, "Pembatalan Transaksi Secara Sepihak Melalui Marketplace dalam Perspektif KUHPperdata," *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora Vol. 4, Nomor 4*, 2025: 9, <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i4.6540>
- P, Frabosky. *Complex Commercial Fraud, "in Responding to Fraud in the 1990's in Complex Commercial Fraud: Proceedings of a Conference*. Canberra: Australian Institute of Criminology, 1992.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Pradipa, Arya, "Analisis Terhadap Kedudukan Alat Bukti Elektronik Dalam Pembuktian Perkara Perdata Pasca UU ITE Dan Perkembangan E-Court," *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi 2, no. 3*, 2025: 191–203, <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i3.989>.
- Pramono, Nindyo. *Hukum Komersil*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT, 2003.

- Purwito, Edy, "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya," *Jurnal Magister Ilmu Hukum* 13, no. 1, 2023: 109-129, <https://doi.org/10.56943/dekrit.v13n1.152>
- Putra, Setia, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-commerce," *Jurnal Ilmu Hukum Vol. 5, No. 2*, 2014: 29.
- Qustulani, Muhammad. Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen, Tangerang: PSP Nusantara Press (2018), 20. *Modul Mata Kuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*. Tangerang: PSP Nusantara Press, 2018.
- Report T0. THE Nation and O N Occupational Fraud. "2004 REPORT TO THE NATION ON OCCUPATIONAL FRAUD AND ABUSE Table of Contents 2004 Report to the Nation on Occupational Fraud and Abuse," *Report T0. THE Nation and O N Occupational Fraud*. 2004.
- Richardus Eko Indrajit. *E-commerce: Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 33, 2001.
- Ridani, Muhammad Noor et al., "Hubungan Pelaku Usaha Dan Konsumen Menurut Tinjauan Hukum Transaksi Elektronik," *Justices: Journal of Law Vol. 3, No. 2*, 2024: 17, <https://doi.org/10.58355/justices.v3i2.107>
- Saputra, Imam. "*Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*". Bandung: PT Alumni.
- Satjipto Rahardjo Pengantar Ilmu Hukum. (Semarang: PT Citra Aditya Bakri 1982), 53.
- Septiana Dina et al., "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Perilaku Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik Pada Transaksi Di E-Commerce," *Collegium Studiosum Journal*, Vol. 7 No. 1, Juni (2024), 77.
- Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum), (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), 3.
- Soemarso. *Akuntansi Suatu Pengantar*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Subekti, R. *Hukum Perjanjian, Cetakan ke-VIII*. . Jakarta: PT Intermedia, 2000.
- Surrahman, "Rekontruksi Penegakan Hukum Terhadap Perkara Kartel Dalam Hukum Persaingan Usaha Indonesia Berbasis Nilai Keadilan," (Universitas Islam Sultan Agung) 2022.
- Suteki et.al., *Metodologi Penelitian Hukum: Filsafat, Teori, dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, (2017).
- Wibowo, Dwi Edi, "Perbandingan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia

dan Amerika: Apa dan Bagaimana?,” *Journal SASI Volume 30*, 2024: 446-450, <https://doi.org/10.47268/sasi.v3oi4.2386>

Sumber Internet

Advocate Place. “Online Dispute Resolution.” <https://advocate.place/online-dispute-resolution-odr/>. Diakses pada 29 Januari 2026

CISIC. “Moral Hazard Dalam Bisnis Menurut Dr. Muhsin Hariyanto, M.ag.” *CISIC*. CISIC, 2025. <https://pusatstudi.umy.ac.id/cisic/moral-hazard-dalam-bisnis-menurut-dr-muhsin-hariyanto-m-ag/>. Diakses pada 18 Desember 2025.

Binus. *Binus*. <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/10/jenis-jenis-E-commerce/>. Diakses pada tanggal 15 November 2025)

KBBI. <https://kbbi.web.id>

Kompasiana. “Lonjakan Penipuan E-Commerce di Indonesia 2021-2025: Kerugian Mencapai Rp 49 Triliun.” *Kompasiana*. Kompasiana, 2025. <https://www.kompasiana.com/suprianigajah9814/692946f5c925c423fa79f182/lonjakan-penipuan-e-commerce-di-indonesia-2021-2025-kerugian-mencapai-rp49-triliun>. Diakses pada 10 Maret 2026

National Business Crime Centre. “Return Fraud, National Business Crime Centre.” https://nbcc.police.uk/images/guidance_download/pdf/Refund%20Fraud.pdf. Diakses pada 3 Januari 2026

Rajeckas, Steve, “Return Fraud: Complete 2025 Guide For Retailers,” *Red Stag Fulfillment*. <https://redstagfulfillment.com/return-fraud/>. Diakses pada 31 Maret 2026

Retail, Appris. *Appris retail*. Appris retail, t.thn. <https://apprissretail.com/blog/how-return-and-claims-fraud-in-2024-is-shaping-retail-strategies-for-2025/#:~:text=Retailers%20face%20growing%20challenges%20in,2025%20if%20not%20addressed%20immediately>. Diakses 13 Maret 2026

Returngo. “What is a Return Policy?” *Returngo*. Returngo, 2025 <https://returngo.ai/hub/returnpolicy/> (diakses pada 17 November 2025)

Riskified. “Return Fraud: What it is and how ecommerce retailers can fight it.” *Riskified*. Riskified, t.thn. <https://www.riskified.com/learning/policy-abuse/return-fraud/>. Diakses pada 23 Oktober 2025

Tookitaki. “Return Fraud.” <https://www.tookitaki.com/glossary/return-fraud#:~:text=Yes%2C%20return%20fraud%20is%20considered,can%20businesses%20prevent%20Return%20Fraud?>. Diakses pada 29 Januari 202